

# Stadsenquête Leiden 2004

## Colofon

Serie Statistiek BOA 2004/10a

Uitgave  
Projectleiding

Concernstaf, gemeente Leiden, oktober 2004  
BOA (Beleidsinformatie, Onderzoek, Advies)  
drs. H. Zalme  
tel. (071) 516 50 68 e-mail [H.Zalme@Leiden.nl](mailto:H.Zalme@Leiden.nl)

Onderzoeksuitvoering  
Bijdragen per onderwerp  
Oplage  
Druk

WBK Marktonderzoek, Den Haag  
Gemeentelijke diensten en instellingen  
300  
Stadsdrukkerij gemeente Leiden



## **VOORWOORD**

In mei en juni 2004 is voor de vierde achtereenvolgende keer in Leiden de stadsenquête gehouden, dit jaar onder ruim 3000 stadsgenoten. De animo om deel te nemen is groot, zowel van de zijde van de opdrachtgevers, als ook van de respondenten.

De Leidenaren hebben vragen beantwoord over verschillende Leidse thema's. Naast de vaak eenmalige beleidsvragen is ook de rode draad belangrijk zoals jaarlijks terugkerende vragen over de dienstverlening van de gemeente en de financiële situatie van de Leidenaren.

Met de stadsenquête beschikt Leiden over een instrument dat jaarlijks enorm veel gegevens oplevert over de meningen van burgers. Die meningen zijn voor het gemeentebestuur van belang om na te gaan of de dienstverlening en de uitvoering van maatregelen afgestemd zijn op de wensen en eisen van de inwoners. De inhoud van dit rapport beveel ik daarnaast aan aan geïnteresseerde inwoners, bedrijven en organisaties in de stad. Voor suggesties die de bruikbaarheid van het instrument kunnen verhogen houden wij ons aanbevolen.

Ron Hillebrand, wethouder Strategisch Beleid

## INHOUD

	<b>Samenvatting</b>	<b>1</b>
<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>15</b>
1.1	Achtergrond	15
1.2	Indeling rapport	15
<b>2</b>	<b>Profiel Leidenaar</b>	<b>16</b>
2.1	Aantal inwoners Leiden	16
2.2	Districten	16
2.3	Sekse en leeftijd	17
2.4	Huishoudsamenstelling	17
2.5	Etnische afkomst	17
2.6	Opleiding	18
2.7	Huishoudinkomen	18
<b>3</b>	<b>Algemene “overall” beoordeling</b>	<b>19</b>
<b>4</b>	<b>Contact en beoordeling gemeentelijke diensten/ afdelingen</b>	<b>20</b>
4.1	Contact gemeentelijke diensten	20
4.2	Onderwerp contact	21
4.3	Wijze contact	21
4.4	Beoordeling contact	22
4.5	Beoordeling dienstverleningsaspecten	23
4.6	Bekendheid en beoordeling Servicepunten	24
<b>5</b>	<b>Beoordeling onderhoud in eigen wijk</b>	<b>25</b>
<b>6</b>	<b>Beoordeling verloedering in eigen wijk</b>	<b>26</b>
6.1	Spontaan genoemde overlast	26
6.2	Mate van overlast van zeven zaken/activiteiten	27
<b>7</b>	<b>Kwaliteit gebouwen voorzieningen</b>	<b>28</b>
7.1	Gebruik zes voorzieningen	28
7.2	Beoordeling gebouwen/accommodaties voorzieningen	28
7.3	Verbeterpunten	29
<b>8</b>	<b>Groen en water</b>	<b>30</b>
8.1	Beoordeling groen en water binnen en buiten Leiden	30
8.2	Meest waardevolle stuk groen en/ of water	31
8.3	Bezoek groen- en watergebieden	32
8.4	Beoordeling meest bezochte groen-/ watergebieden	34
8.5	Verbeter tips groen- en watergebieden	35
8.6	Informatievoorziening rondom groenvoorzieningen	35
<b>9</b>	<b>Trendvragen financiële situatie</b>	<b>36</b>
9.1	Verandering financiële situatie in afgelopen jaar	36
9.2	Noodzaak van bezuinigingen op primaire levensbehoeften	37
9.3	Schuldsituatie	37
<b>10</b>	<b>Financiële situatie</b>	<b>38</b>
10.1	Rondkomen met het huishoudinkomen	38
10.2	Het afsluiten van leningen	38
10.3	Betalingsachterstand	39
<b>11</b>	<b>Financiële dienstverlening</b>	<b>40</b>
11.1	Bekendheid regelingen	40
11.2	Gebruik regelingen	40
11.3	Bekendheid en gebruik Stadsbank	41

<b>12</b>	<b>Arbeidsmarktbeleid</b>	<b>43</b>
12.1	Verdeling beroepsbevolking	43
12.2	Werkenden	43
12.3	Niet-werkenden	45
<b>13</b>	<b>Gemeentelijke informatievoorziening</b>	<b>48</b>
13.1	Beoordeling gemeentelijke informatievoorziening	48
13.2	Stadskrant	48
13.3	Wegwijzer	50
<b>14</b>	<b>Gemeentelijke website</b>	<b>52</b>
14.1	Beschikking internet	52
14.2	Gebruik internet en email	52
14.3	Bekendheid en bezoek gemeentelijke website	53
14.4	Reden bezoek gemeentelijke website	54
14.5	Beoordeling gemeentelijke website	54
<b>15</b>	<b>Bekendheid werkzaamheden gemeente in wijk</b>	<b>55</b>
15.1	Tevredenheid informatievoorziening	55
15.2	Contact over onderhoud wijk	55
<b>16</b>	<b>Milieu</b>	<b>57</b>
16.1	Milieustraat	57
16.2	Kringloopwinkel	59
16.3	GFT-afval	60
16.4	GFT-containers binnen de singels	61
16.5	Oud papier	62
16.6	Klein Chemisch Afval	63
<b>17</b>	<b>Vrijwilligerswerk</b>	<b>64</b>
17.1	Aantal vrijwilligers	64
17.2	Beschrijving vrijwilligerswerk	65
17.3	Wie meedoet wint	65
<b>18</b>	<b>Bezoek Burgerzaken</b>	<b>66</b>
18.1	Openingstijden	66
18.2	Bezoek Burgerzaken	66
18.3	Voorkeur voor langsgaan Burgerzaken met of zonder afspraak	67
18.4	Producten kopen via internet	68
18.5	Mogelijk gebruik internet voor diensten/producten Burgerzaken	68
<b>19</b>	<b>Welzijnsorganisatie</b>	<b>69</b>
19.1	Leidse Welzijnsorganisatie	69
19.2	Bekendheid onderdelen Leidse Welzijnsorganisatie	69
19.3	Bezoek buurthuis	70
19.4	Beoordeling buurthuis	71
<b>20</b>	<b>Fietsgebruik</b>	<b>72</b>
20.1	Frequentie en doel	72
20.2	Motivatie keuze fiets	72
20.3	Fietsergernissen	73
<b>21</b>	<b>Waardering bedrijventerreinen</b>	<b>75</b>
21.1	Bezoek Leidse bedrijventerreinen	75
21.2	Frequentie en reden bezoek	75
21.3	Beoordeling bezochte bedrijventerrein op drie aspecten	76

<b>22</b>	<b>Bezoek en beoordeling binnenstad en andere winkelcentra Leiden</b>	<b>77</b>
22.1	Dagelijkse boodschappen	77
22.2	Niet-dagelijkse boodschappen	79
22.3	Hoe reizen naar Leidse winkelcentra	80
22.4	Beoordeling Binnenstad en andere winkelcentra	81
<b>23</b>	<b>Stadsbezoek</b>	<b>82</b>
23.1	Historische kern Leiden	82
23.2	Horeca Leiden	83
23.3	Bezoek musea	83
23.4	Rembrandt en andere schilders	84
<b>24</b>	<b>Warenmarkten</b>	<b>85</b>
24.1	Bezoek markten in Leiden	85
24.2	Meest gebruikte vervoermiddel naar bezochte markt	86
24.3	Meest gekochte producten	87
24.4	Beoordeling markt op 13 aspecten	87
24.5	Behoeftte aan nieuwe markt in Leiden	87
<b>25</b>	<b>Leiden ruimt op</b>	<b>88</b>
25.1	Stimulerende maatregelen om afval te verminderen	88
25.2	Ideeën ter vermindering huishoudelijk-/ grofvuil en zwerfafval	88
<b>26</b>	<b>Illuminatie</b>	<b>89</b>
26.1	Bekendheid met illuminatie	89
26.2	Effecten illuminatie	89
26.3	Uitbreiding illuminatie	90
<b>27</b>	<b>Inspraakcommissie</b>	<b>91</b>
27.1	Bekendheid en deelname inspraakcommissie	91
27.2	Tevredenheid met inspraakprocedure	92
27.3	Tevredenheid met totaal aan inspraakmogelijkheden binnen de gemeente Leiden	92
<b>28</b>	<b>Handicap en/ of chronische ziekte</b>	<b>93</b>
28.1	Iemand in het huishouden met een handicap en/ of chronische ziekte	93
28.2	Belemmeringen door handicap en/ of chronische aandoening	94
28.3	Gebruik voorzieningen voor handicap en/ of chronische ziekte	94
<b>29</b>	<b>Onze buurt aan zet (Binnenstad-Noord en Slaagwijk)</b>	<b>95</b>
29.1	Bekendheid en deelname project	95
29.2	Toekomstige betrokkenheid bij project	96
29.3	Houding ten opzichte van samenwerkingsprojecten	96
<b>30</b>	<b>Overlast drugs- en alcoholverslaafden en dak- en thuislozen</b>	<b>97</b>
<b>31</b>	<b>Onderzoekverantwoording</b>	<b>98</b>
31.1	Vaststellen vragenlijst	98
31.2	Methodologie	98
31.3	Steekproeftrekking	98
31.4	Responseverantwoording	99
31.5	Representativiteit	99
31.6	Betrouwbaarheid en nauwkeurigheidsmarges	100
	<b>Bijlage A: Overzichtskaart Leiden</b>	<b>101</b>
	<b>Bijlage B: Vragenlijst</b>	<b>102</b>







## SAMENVATTING

Het gemeentebestuur van Leiden heeft in de maanden mei en juni 2004 voor het vierde achtereenvolgende jaar de Stadsenquête laten uitvoeren. De animo van de diensten was dusdanig groot dat de enquête is gesplitst in meerdere deelonderzoeken die telefonisch aan 625 tot 1250 mensen zijn voorgelegd. In totaal hebben dit jaar 3000 inwoners van Leiden van 18 tot 75 jaar aan de Stadsenquête meegewerkt. Hier volgt een samenvatting.

### **Hfst 2. Profiel Leidenaar**

Leiden heeft 1 januari 2004 118.745 inwoners, circa duizend meer dan een jaar eerder. Hoofdstuk 2 geeft een profiel van de inwoners van Leiden. Dit hoofdstuk is gebaseerd op zowel kerncijfers uit de Gemeentelijke Basis Administratie (aantal inwoners, sekse, leeftijd en etniciteit), als sociaal-demografische vragen die gesteld zijn in de Stadsenquête (opleiding en inkomen). Over de profielvraag 'betaald werk' is evenals vorig jaar een apart hoofdstuk geschreven (hoofdstuk 12).

### **Hfst 3. Algemene overall-beoordeling**

Al vier jaar wordt de respondenten in de laatste vraag van de enquête gevraagd of ze "overall" vinden dat de gemeente het beter, vergelijkbaar of minder heeft gedaan in vergelijking met vorig jaar. Per saldo ziet de burger, evenals in voorgaande jaren, een lichte vooruitgang (verbeterd 16%: achteruitgegaan 8%). Als punten van verbetering worden de informatievoorziening en/of de communicatie, de snellere hulp en de schonere stad genoemd. Anderen zien de wachttijden juist als punt dat voor verbetering vatbaar is, daarnaast wordt het financiële beleid ("alles is duurder geworden") wat vaker genoemd als negatief aspect.

### **Hfst 4. Contact en beoordeling gemeentelijke diensten/afdelingen**

Zes op de tien Leidenaren heeft in het afgelopen jaar contact gehad met één of meer gemeentelijke diensten en afdelingen. Dit is vergelijkbaar met eerdere jaren. De meeste contacten vinden plaats met Burgerzaken (en Belastingen) en hebben veelal betrekking op het aanvragen/verlengen van het rijbewijs/paspoort en in mindere mate op onderwerpen als de burgerlijke stand/adreswijziging en/of een uittreksel. Milieu en Beheer wordt vaak benaderd over de afvalinzameling en Bouwen en Wonen voor vergunningen, subsidies, nieuwbouwplannen en verbouwingen.

Bijna zes op de tien contacten vindt plaats middels een persoonlijk bezoek, ruim eenderde van de contacten verloopt telefonisch en 7% is schriftelijk. Om contact te leggen met de gemeente wordt email, evenals in voorgaande jaren, nog zeer beperkt gebruikt.

Het contact met de verschillende diensten wordt dit jaar wat minder beoordeeld dan voorgaande jaren. Ofschoon de daling voor de schriftelijke contacten en de contacten met Bouwen en Wonen wat groter is, geldt de daling ook op de overige terreinen.

**Tabel S4:** Perc. tevreden over contact (beoordeling goed/uitstekend)

	2002	2003	2004
<b>Algemene tevredenheid</b>	<b>82%</b>	<b>84%</b>	<b>78%</b>
Persoonlijk	87%	88%	83%
Telefonisch	74%	80%	77%
Schriftelijk	72%	66%	52%
Burgerzaken	86%	88%	86%
Milieu en beheer	76%	80%	75%
Bouwen en Wonen	70%	74%	64%

De gemeente kent vier Servicepunten waar mensen terecht kunnen voor vragen over "Burgerzaken en Belastingen", de "Woonomgeving", "Bouwen en Wonen" en "Parkeren". Ruim eenderde van de Leidenaren is bekend met één of meerdere Servicepunten en 13% is zich er van bewust het afgelopen jaar met een Servicepunt te hebben gebeld. Het meest gebelde Servicepunt is "Woonomgeving". Vergelijkbaar met vorig jaar is ruim acht op de tien bellers tevreden met de aspecten: behulpzaamheid, juistheid van afhandeling, snelheid van opnemen en de mate waarin de vraag/ klacht is afgehandeld.

### Hfst 5. Beoordeling onderhoud in eigen wijk

De Leidse burgers hebben evenals de afgelopen drie jaar vijf aspecten beoordeeld die betrekking hebben op het onderhoud van de stad. De resultaten zijn vergelijkbaar met voorgaande jaren. In het rapport worden de resultaten per district gegeven. Zo is de overlast van werkzaamheden in Binnenstad-Zuid dit jaar verder afgenomen.

Tabel S5: Beoordeling vijf aspecten onderhoud in eigen wijk (berekend rapportcijfer)

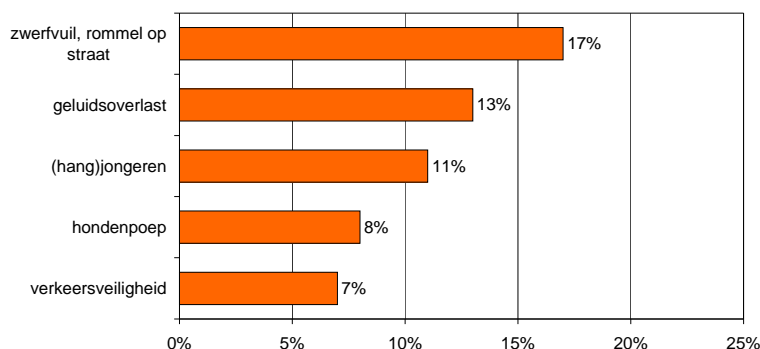
	2001	2002	2003	2004
Beperking overlast door werkzaamheden eigen wijk	7,2	7,0	7,1	7,1
Vuilnisophaaldienst	6,8	7,1	7,1	7,0
Onderhoud straten en wegen	6,5	6,4	6,5	6,5
Onderhoud groen eigen wijk	6,6	6,4	6,4	6,5
Vegen straten en wegen	#	6,3	6,4	6,4

# niet gevraagd

### Hfst 6. Beoordeling verloedering in eigen wijk

Dit jaar is voor het eerst middels een open vraag onderzocht aan welke zaken de Leidse burgers zich wel eens ergeren in de eigen buurt. Tweederde van de Leidenaren noemt spontaan één of meerdere ergernissen. Zwerfvuil, geluidsoverlast en (hang)jongeren worden het vaakst genoemd, gevolgd door onder andere hondenpoep en de verkeersveiligheid.

Grafiek S6a: Top 5: Overlast in eigen buurt, spontaan (in % van alle Leidenaren)



Verloedering is één van de speerpunten van het GSB-programma "Basis voor Kwaliteit" en bestaat uit de subjectieve beleving van vijf zaken: vernieling van telefoocellen en bushokjes, graffiti, wildplakken, hondenpoep en rommel op straat. In onderstaande tabel wordt het percentage Leidenaren weergegeven dat behoorlijke of ernstige overlast ervaart van bovengenoemde zaken. Daarnaast wordt sinds twee jaar gekeken naar de overlast van water(gangen).

Tabel S6b: Perc. behoorlijke of ernstige overlast in eigen wijk

	2001	2002	2003	2004
Hondenpoep	28%	34%	34%	37%
Rommel op straat	29%	27%	28%	29%
Vernieling telefoocellen en bushokjes	#	7%	10%	7%
Graffiti	#	6%	8%	4%
Wildplakken van posters	#	3%	2%	1%
<i>in % van resp. met watergangen in wijk:</i>				
Drijfvuil op water	#	#	14%	9%
Onderhoud watergangen	#	#	5%	4%
Stankoverlast watergangen	#	#	#	2%

# niet gevraagd

### Hfst 7. Kwaliteit gebouwen voorzieningen

De Leidenaren hebben aangegeven of iemand in het huishouden gebruik maakt van één of meerdere van de volgende voorzieningen: sportvoorzieningen, onderwijs, buurthuizen, kinderopvang, huisartsen/tandartsen en culturele voorzieningen. Negen op de tien huishoudens maakt gebruik van een (tand)arts, circa tweederde van culturele voorzieningen en de helft van sportvoorzieningen. Van de overige voorzieningen wordt minder vaak gebruik gemaakt. Met uitzondering van de culturele voorzieningen maken gezinnen relatief wat vaker gebruik van de onderscheiden voorzieningen.

Vervolgens zijn de gebouwen/ accommodaties waarin deze voorzieningen gevestigd zijn beoordeeld op hoeveelheid en kwaliteit. De culturele voorzieningen scoren op beide punten het best (beide 7,5). Verder valt op dat het onderwijs en de buurthuizen op hoeveelheid wat hoger waarderen dan op kwaliteit, voor kinderopvang en (tand)artsen geldt juist het omgekeerde. In het rapport is per voorziening een overzicht van verbeterpunten opgenomen.

### Hfst 8. Groen en water

In de gemeente Leiden liggen diverse groen- en watergebieden. De hoeveelheid en kwaliteit van het groen en water buiten Leiden wordt met een ruime zeven hoger beoordeeld dan de hoeveelheid en kwaliteit groen binnen Leiden (6,7). Wanneer de Leidenaren vier soorten groen- en watergebieden worden voorgelegd met de vraag welke men het belangrijkste vindt, noemt ruim vier op de tien stadsgroen en parken, circa eenderde de duinen en zee, bijna twee op de tien polders en plassen en 4% landgoederen.

Acht op de tien Leidenaren bezoekt wel eens een groen- of watergebied binnen of buiten Leiden, veelal enkele keren per jaar. Rust, ruimte en de mooie natuur blijken de belangrijkste redenen voor een bezoek aan een groen-/ watergebied. Overeenkomstig worden de gebieden vooral bezocht om te wandelen en, in mindere mate, om gewoon lekker niets te doen of recreatief te fietsen.

**Tabel S8a:** Belangrijkste bezoekredenen groen-/ watergebied en meest ondernomen activiteiten

Belangrijkste bezoekredenen (max. 1 noemen)		Meest ondernomen activiteiten (meerdere mogelijk)	
Voor de rust en ruimte	26%	Wandelen	62%
Voor de mooie natuur	19%	Zitten, zonnen, niets doen	27%
Om te sporten	12%	Recreatief fietsen	19%
Aantrekkelijk voor kinderen	12%	Spelen met kinderen	15%
Gemakkelijk te bereiken	12%	Genieten van rust en stilte	10%

Het bezoek, de bezoekredenen, de ondernomen activiteiten en de waardering voor de belangrijkste groen- en watergebieden binnen en buiten Leiden variëren. Onderstaand een overzicht van de top 3. Over het algemeen is men positief over de verschillende groen- en watergebieden binnen en buiten Leiden. De gemiddelde beoordeling is een 7,6. In het rapport wordt een overzicht gegeven van mogelijke verbeterpunten.

**Tabel S8b:** Bezoek, waardering, bezoekredenen en ondernomen activiteiten naar meest bezochte groen-/ watergebieden

	% Bezoek	Gem. rapportcijfer	Belangrijkste bezoekredenen	Meest ondernomen activiteiten
<i>Binnen Leiden</i>				
Leidse Hout	31%	7,5	rust/ruimte, natuur	wandelen, spelen
Cronesteyn	25%	7,7	natuur, rust/ruimte	wandelen, fietsen
Plantsoenen	19%	7,1	bereikbaarheid, rust/ruimte	wandelen, zitten/zonnen
<i>Buiten Leiden</i>				
Duinen en strand	49%	8,1	rust/ ruimte, natuur	wandelen, zitten/zonnen
Vlietlanden	27%	7,4	sporten, rust/ruimte	fietsen, wandelen
Kaagerplassen	15%	7,8	sporten, rust/ruimte	varen, wandelen/fietsen

Bijna de helft van de Leidenaren geeft aan meer informatie over de groenvoorzieningen binnen en buiten Leiden op prijs te stellen. Ze denken hierbij met name aan informatie over wandelen, fietsroutes, maar ook aan informatie over evenementen en excursies. Huis-aan-huisbladen ziet men als de meest geschikte informatiebron, gevolgd door internet.

### Hfst 9. Trendvragen financiële situatie

Jaarlijks worden drie trendvragen gesteld die inzicht geven in de financiële positie van de Leidenaar. De resultaten maken duidelijk dat een deel van de Leidenaren hun financiële situatie wat minder ervaart dan enkele jaren geleden. De laatste twee jaren hebben Leidenaren per saldo het idee dat hun financiële situatie verslechtert. Dit jaar vindt 17% van de respondenten de eigen inkomenspositie in het afgelopen jaar verbeterd, terwijl 30% aangeeft dat deze verslechterd is. Met name de lage en middeninkomens en de 35-plussers hebben hun financiële situatie zien verslechteren.

Tabel S9: Verandering financiële situatie Leidenaar

	2001	2002	2003	2004
Indicator eigen financiële situatie (verbeterd-verslechterd)	+29	+11	-8	-13
Perc. moet wel eens bezuinigen op primaire levensbehoeften	13%	17%	20%	26%
Perc. Heeft schulden	10%	11%	10%	12%

### Hfst 10. Financiële situatie

In hoofdstuk 9 is aan de hand van een aantal trendvragen kort ingegaan op de financiële situatie van de inwoners van Leiden. In dit hoofdstuk is uitgebreider ingegaan op dit onderwerp.

Ofschoon in hoofdstuk 9 te zien was dat een deel van de mensen aangeeft dat hun financiële situatie is verminderd, wordt de vraag of men voldoende kan rondkomen vergelijkbaar beantwoord met vorig jaar. Ruim tweederde van de Leidenaren kan gemakkelijk rond te komen met het huishoudinkomen, circa twee op de tien komt net rond en één op de tien kan (zeer) moeilijk rondkomen. Allochtone huishoudens en huishoudens met lage inkomens geven vaker aan (zeer) moeilijk te kunnen rondkomen.

Bijna vier op de tien Leidenaren, iets meer dan in 2003, heeft in de afgelopen 12 maanden geld geleend. 35-minners, lagere inkomensgroepen, alleenstaanden en allochtonen relatief wat vaker. De meest gebruikte vorm van geld lenen is rood staan bij de bank of giro, gevolgd door een persoonlijke lening of doorlopend krediet.

Vergelijkbaar met vorig jaar heeft 6% van de Leidenaren in het afgelopen jaar een betalingsachterstand (gehad) op een lening of op hun vaste lasten. Voor wat betreft de vaste lasten hebben de achterstanden veelal betrekking op het energie- en waterbedrijf en de huur.

Circa een kwart van de respondenten die in het afgelopen jaar te maken hebben gehad met betalingsachterstanden, geeft aan door hun schulden in de problemen te zijn gekomen en één op de tien heeft in verband met de betalingsachterstand hulp gezocht bij hulpverlenende instanties.

### Hfst 11. Financiële dienstverlening

Dit hoofdstuk behandelt de bekendheid en het gebruik van de vijf Leidse inkomensondersteunende regelingen onder respondenten met een netto huishoudinkomen van 1350 euro of minder, die zelf hun financiële zaken regelen. De regeling Kwijtschelding gemeentelijke belastingen is het best bekend, terwijl de regeling Collectieve aanvullende ziektekostenverzekering het vaakst wordt gebruikt. Circa acht op de tien respondenten uit de genoemde inkomensgroep kent minimaal één van de vijf regelingen en ruim eenderde maakt van minimaal één van de regelingen gebruik. De resultaten zijn vergelijkbaar met 2003.

Tabel S11: Perc. bekendheid/gebruik regelingen (in % hh inkomen ≤ 1350 euro en regelt financiële zaken zelf)

	Bekendheid		Gebruik	
	2003	2004	2003	2004
<b>Minimaal 1 bekend/gebruikt</b>	<b>77%</b>	<b>82%</b>	<b>37%</b>	<b>36%</b>
Kwijtschelding gemeentelijke belastingen	63%	67%	19%	20%
Bijzondere bijstand	55%	58%	8%	9%
Coll. aanv. ziektekostenverzekering	41%	45%	23%	23%
Declaratieregeling	39%	37%	12%	7%
Langdurigheidstoelag	#	24%	#	5%

### *Stadsbank*

Inwoners van Leiden kunnen bij de Stadsbank terecht voor financieel advies, leningen en voor hulp bij het oplossen van schulden en budgetbeheer. Vergelijkbaar met vorig jaar kent 58% van de Leidenaren de Stadsbank en heeft 6% (veelal mensen met een lager inkomen) er wel eens gebruik van gemaakt. Van de Leidenaren die wel eens gebruik hebben gemaakt van de Stadsbank is 92% tevreden over de dienstverlening.

Ruim tweederde van de Leidenaren die de Stadsbank van naam kennen, geeft aan ook te weten waarvoor ze bij de Stadsbank terecht kunnen. Het lenen van geld en schuldbemiddeling worden hierbij het vaakst genoemd. Van de Leidenaren die nog nooit gebruik hebben gemaakt van de Stadsbank kan circa één op de tien zich voorstellen dat ze dit in de toekomst misschien wel gaan doen. Een grote meerderheid denkt echter van niet, veelal omdat ze geen schulden hebben en ook niet verwachten deze te krijgen.

### **Hfst 12. Arbeidsmarktbeleid**

De potentiële beroepsbevolking wordt gedefinieerd als alle inwoners van 15-64 jaar en bestaat uit ruim 86.000 Leidenaren. Van hen verricht 72%-74% betaald werk voor minimaal 12 uur per week. De participatie ligt lager bij jongeren tot 25 jaar en 55-plussers. Van de mensen met betaald werk voor minstens 12 uur per week, heeft negen op de tien een vast dienstverband en één op de tien een tijdelijk dienstverband. De gezondheidszorg, het onderwijs, (zakelijke) dienstverlening en de overheid zijn sectoren waar veel Leidenaren werken.

Bij ongeveer 12% van de werkenden leeft de angst om in het komende jaar hun baan te verliezen. Vorig jaar lag dit percentage op 10%. Werkenden met een tijdelijk contact, een lager inkomen of werkzaam in de automatisering geven wat vaker aan bang te zijn hun baan te verliezen. Circa vier op de tien werkende Leidenaren is werkzaam in Leiden, 14% werkt in de Leidse regio en 39% werkt buiten de regio. In het rapport wordt een meer uitgebreide verdeling gegeven. Van de Leidenaren die buiten de regio werken geeft bijna de helft aan dat ze liever binnen de Leidse regio zouden werken. De meerderheid van hen onderneemt hier op dit moment echter (nog) geen pogingen voor.

Circa 15.000 Leidenaren van 18-64 jaar hebben op dit moment geen betaald werk voor minstens 12 uur per week. De niet-werkenden zijn relatief wat ouder, vaker vrouw en aanzienlijk vaker lager opgeleid. Van hen ontvangt eenderde binnen hun huishouden een uitkering, meestal een AAW/WAO en in iets mindere mate een bijstandsuitkering. Ruim vier op de tien van de 15.000 niet-werkenden zou wel weer willen werken, iets minder dan de helft onderneemt hier ook pogingen toe. De economische situatie, leeftijd, gezondheid en het regelen van kinderopvang worden door de respondenten die pogingen ondernemen (weer) te gaan werken als belangrijkste obstakels ondervonden. De groep niet-werkenden die actief zoekt, wordt gedefinieerd als de feitelijke arbeidsreserve van Leiden en wordt in dit rapport geschat tussen de 3.500 en 5.000 mensen als ook de jongere schoolverlaters van 15 tot 18 jaar worden meegerekend.

### **Hfst 13. Gemeentelijke informatievoorziening**

Evenals vorig jaar vindt acht op de tien Leidenaren dat de gemeente hen voldoende op de hoogte houdt van het gemeentelijk nieuws. De gemeente communiceert op verschillende manieren met haar bewoners.

Eén van de media die de gemeente gebruikt om burgers te informeren is de Stadskrant. Negen op de tien Leidenaren kent deze, driekwart ontvangt de krant regelmatig en zeven op de tien leest hem ook. Na een geleidelijke toename van de ontvangst in de afgelopen drie jaar, lijkt deze dit jaar wat te zijn gedaald. Ook het percentage lezers is wat afgenomen. Om meer inzicht te krijgen in de tevredenheid van de lezers met de Stadskrant is hen gevraagd drie aspecten te beoordelen. De leesbaarheid wordt beoordeeld met een 7,0, de interessantheid en de lay-out beide met een 6,7. De beoordeling is vergelijkbaar met vorig jaar. Twee vaste rubrieken van de Stadskrant zijn Wijkinfo en Gemeenteberichten. Beide rubrieken zijn bij acht op de tien lezers bekend en het gebruik ligt op respectievelijk 25% en 22%. Het gebruik van Wijkinfo lijkt relatief wat afgenomen.

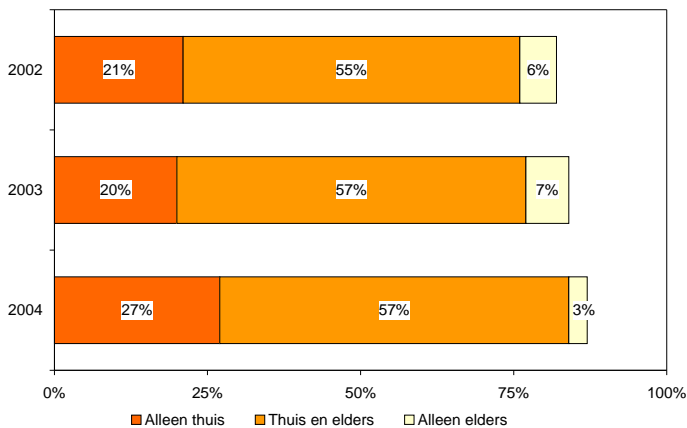
### Wegwijzer

Een ander medium dat de gemeente gebruikt is de Wegwijzer, ook wel bekend als de gemeentegids. Ruim acht op de tien Leidenaren is bekend met de gids, tweederde heeft deze ontvangen en bijna de helft heeft de gids in het afgelopen jaar wel eens gebruikt. Vergelijken met vorig jaar is de ontvangst en het gebruik wat afgenomen. De gids is ook te raadplegen op internet. Van de Leidenaren die bekend zijn met de Wegwijzer heeft 6% dit al eens gedaan. De gids wordt meestal meerdere malen per jaar gebruikt, met name voor het opzoeken van telefoonnummers, adressen en informatie over het ophalen van huisvuil. Evenals vorig jaar wordt de Wegwijzer gemiddeld met een 7,6 beoordeeld.

### Hfst 14. Gemeentelijke website

Van alle Leidenaren heeft 87% de beschikking over internet: 84% beschikt ook thuis over internet, 3% alleen elders. De beschikking over internet is hiermee wederom licht gestegen. Leiden scoort met dit percentage hoog op de lijst van Nederlandse gemeenten, wat mede veroorzaakt wordt door het hoger opleidingsniveau van de gemiddelde Leidenaar en het feit dat Leiden een Universiteitsstad is. Ouderen en mensen met een lagere opleiding en/of huishoudinkomen kunnen nog steeds relatief minder vaak over internet beschikken.

Grafiek S14: Beschikking internet (thuis of elders)



Van de Leidenaren die beschikken over internet maakt zeven op de tien er (vrijwel) dagelijks gebruik van, meestal om informatie op te zoeken of om te emailen, en in mindere mate voor het bestellen van producten en chatten. Wel is het gebruik van deze twee laatstgenoemde gebruiksmogelijkheden toegenomen.

Evenals vorig jaar geeft bijna tweederde van de internetgebruikers aan bekend te zijn met de gemeentelijke website [www.leiden.nl](http://www.leiden.nl), en 45% heeft deze ook al eens bezocht (=37% van alle Leidenaren). De website wordt met name bezocht voor gemeentelijke informatie en in mindere mate voor recreatieve/toeristische informatie. Bezoekers verwachten op de website met name informatie te kunnen vinden over de openingstijden van de gemeentelijke diensten en voorzieningen.

Ruim de helft van de bezoekers heeft een positieve eerste indruk van de website, bijna twee op de tien is negatief en een kwart neutraal. Als bezoekers vervolgens gevraagd wordt de website op een aantal aspecten te beoordelen, dan blijkt men het meest positief over het informatieve gehalte en de leesbaarheid van de website. De volledigheid en interessantheid worden vaker genoemd als aspecten die voor verbetering vatbaar zijn. Dit beeld komt overeen met eerdere jaren.

### **Hfst 15. Bekendheid werkzaamheden gemeente in de wijk**

De gemeente Leiden informeert buurtbewoners middels verschillende informatiebronnen over (komende) werkzaamheden in de wijk. Ruim acht op de tien Leidenaren (86%) vindt dat de gemeente hen in voldoende mate hierover informeert, 12% geeft aan onvoldoende op de hoogte te worden gehouden. De werkzaamheden waarbij men aangeeft informatie te missen betreffen veelal wegwerkzaamheden en opbrekingen. Men heeft hierbij met name behoefte aan informatie over de startdatum en de duur van de werkzaamheden en de eventuele omleidingen die deze met zich meebrengen. De meest gebruikte informatiebronnen om op de hoogte te blijven van werkzaamheden en plannen van de gemeente zijn bewonersbrieven, de Stadskrant en Huis-aan-huis folders.

Van alle Leidenaren heeft 14% in de afgelopen 12 maanden de gemeente benaderd, omdat zij vonden dat er iets aan het onderhoud in hun wijk moest worden gedaan. De onderwerpen hebben veelal betrekking op het onderhoud aan groenvoorzieningen, de bestrating en het legen van containers en vuilnisbakken. Vergelijkbaar met voorgaande jaren, is zes op de tien mensen die contact hebben gehad naar tevredenheid geholpen. Vier op de tien is ontevreden, vaak omdat er in hun ogen nog niets of onvoldoende aan hun probleem is gedaan. Hierbij dienen wel twee nuanceringen te worden geplaatst. Ten eerste valt een deel van de klachten niet onder de verantwoording van de gemeente, en ten tweede kunnen niet alle klachten verholpen worden binnen het vastgestelde beleidskader van de gemeente.

### **Hfst 16. Milieu**

Leiden heeft een Milieustraat aan de J.C. Rijpstraat. Vergeleken met voorgaande jaren zijn zowel de bekendheid als het gebruik verder toegenomen. In de Stadsenquête van dit jaar blijkt driekwart van de Leidenaren de Milieustraat te kennen, en 42% heeft er in het afgelopen jaar gebruik van gemaakt. Bezoekers komen er jaarlijks meestal één of enkele keren, met name voor het inleveren van grof huishoudelijk afval en bouw- en slooafval. Van de Leidenaren die bekend zijn met de Milieustraat is vier op de tien globaal bekend met de kosten en 43% met de openingstijden. Ook deze percentages zijn toegenomen.

Tegenover de Milieustraat ligt de kringloopwinkel 'Het Warenhuis'. Ook de bekendheid en het bezoek van de kringloopwinkel is dit jaar verder toegenomen. Bijna negen op de tien Leidenaren is bekend met de kringloopwinkel en vier op de tien is er in het afgelopen jaar geweest. De kringloopwinkel is het best bekend vanwege de inzameling van herbruikbare goederen en het opknappen en verkopen van tweedehands goederen. Circa tweederde van de bezoekers heeft de winkel bezocht om er rond te kijken of iets te kopen, zes op de tien om zelf spullen in te leveren.

Vervolgens zijn er vragen gesteld aangaande verschillende vormen van afvalinzameling, te weten groente-, fruit- en tuinafval, papier en klein chemisch afval.

Evenals in de 2002 en 2003 scheidt zeven op de tien het groente-, fruit- en tuinafval. Meestal wordt het afval gescheiden met behulp van een eigen minicontainer, en in minder mate middels een wijkcontainer. Redenen om GFT-afval niet te scheiden zijn met name dat men geen eigen (mini)container heeft, gemakzucht of het nauwelijks hebben van GFT-afval.

De gemeente stelt aan gemotiveerde bewoners, woonachtig binnen de singels van Leiden, sleutels beschikbaar van afsluitbare containers voor de gescheiden inzameling van GFT. Ruim de helft van de bewoners van de Binnenstad is bekend met het systeem van afsluitbare GFT-containers en 18% maakt er gebruik van. De bekendheid is vergelijkbaar met vorig jaar, het gebruik is licht gestegen. Acht op de tien gebruikers is tevreden met het systeem.

Vergelijkbaar met voorgaande jaren geeft negen op de tien Leidenaren aan papier te scheiden, met name via de papierbak. De mensen die hun papierafval niet scheiden noemen hiervoor gemakzucht als belangrijkste reden.

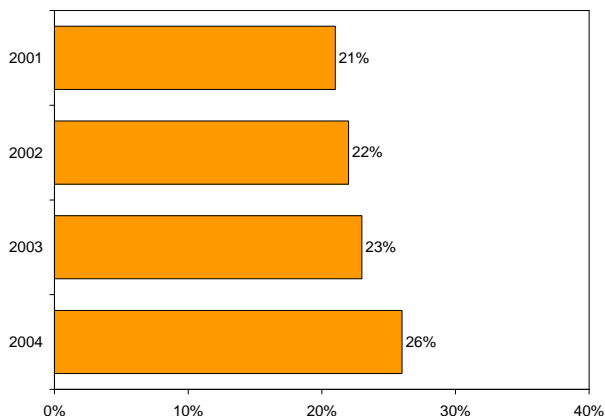
Eveneens negen op de tien Leidenaren zegt klein chemisch afval te scheiden (KCA). Ze leveren dit in de meerderheid van de gevallen in bij de chemokar die elk kwartaal door de straat rijdt, gevolgd door de standplaatsen van de chemokar en bij winkeliers. Gemakzucht en het nauwelijks hebben van KCA zijn de belangrijkste redenen voor het niet scheiden hiervan.

Ruim de helft van de Leidenaren weet dat het niet scheiden van chemisch afval strafbaar is. Dit is een verdere toename ten opzichte van voorgaande jaren. Als iedereen dit verteld is, vindt acht op de tien Leidenaren dat dit meer onder de aandacht zou moeten worden gebracht.

### **Hfst 17. Vrijwilligerswerk**

Circa een kwart van de Leidenaren verricht op dit moment vrijwilligerswerk. Dit is een lichte toename vergeleken met voorgaande jaren. Het aantal vrijwilligers is het grootst onder 35-plussers, hoger opgeleiden, Leidenaren uit de hogere inkomensgroep en autochtonen. De meeste vrijwilligers zijn werkzaam binnen de gemeente Leiden en besteden enkele uren per week aan het vrijwilligerswerk.

**Grafiek S17:** Percentage Leidenaren dat vrijwilligerswerk doet



De meeste vrijwilligers zijn, evenals in voorgaande jaren, werkzaam bij een sportvereniging. Overige sectoren waarin men veel actief is, zijn het onderwijs, kerkelijke of levensbeschouwelijke organisaties en de zorg- en dienstverlening. De sector verschilt per doelgroep, zo zijn mannen vaker actief bij sportverenigingen en vrouwen vaker binnen het onderwijs, ouderenorganisaties en de mantelzorg. Ruim driekwart van de vrijwilligers verricht uitvoerende taken, een kwart doet bestuurlijke werkzaamheden en twee op de tien houdt zich bezig met coördinerende of leidinggevende activiteiten.

Om het vrijwilligerswerk te stimuleren is eind 2003 onder de slogan "Wie meedoet wint" een promotiecampagne gehouden. Van alle Leidenaren geeft bijna drie op de tien aan iets van deze campagne te hebben gezien of gehoord. Men heeft hier met name over vernomen in de plaatselijke krant, op afstand gevolgd door posters in de stad en de jaarlijkse vrijwilligersmarkt.

### **Hfst 18. Bezoek Burgerzaken**

De afdeling Burgerzaken is dagelijks open tot 16.00 uur en donderdag doorlopend van 8.30 tot 20.00 uur. Van de Leidenaren is zes op de tien bekend met de openingstijden en ruim zeven op de tien vindt dat de huidige openingstijden voldoende gelegenheid bieden om hun zaken bij Burgerzaken te regelen. Dit percentage ligt wat lager dan in de twee voorgaande jaren. Werkenden en jongeren vinden relatief minder vaak dat er voldoende mogelijkheden zijn. Veel van hen zouden (nog) meer avondopenstelling wensen of openingstijden die aansluiten op hun werktijd.

Vier op de tien Leidenaren geeft aan Burgerzaken in het afgelopen jaar te hebben bezocht. Bezoekers komen met name voor (de aanvraag van) een reisdocument (paspoort/identiteitskaart), een uittreksel uit het bevolkingsregister of de aangifte van een geboorte, adreswijziging of huwelijk/ondertrouw.

Bezoekers hebben naar eigen inzicht, evenals in 2003, gemiddeld circa 25 minuten moeten wachten voordat ze werden geholpen. Tweederde van de bezoekers vond de feitelijke wachttijd acceptabel. De maximaal acceptabele wachttijd ligt gemiddeld rond de 22 minuten. Circa de helft van de Leidenaren toont interesse in het vooraf maken van een afspraak via de Servicelijn, waardoor de wachttijd verminderd wordt. De producten waarvoor men, naast de reispapieren of een rijbewijs, graag vooraf een afspraak zou willen maken zijn divers van aard.

Burgerzaken overweegt in de toekomst meer van haar producten via internet aan te bieden. Van de Leidenaren die over internet beschikken (=87% van de Leidenaren) geeft acht op de tien aan hier mogelijk wel gebruik van te willen maken. Of ze dit daadwerkelijk zullen doen, zal in belangrijke mate afhangen van de bekendheid en de praktische uitvoerbaarheid.



### **Hfst 19. Welzijnsorganisatie**

Ongeveer de helft van de Leidenaren heeft wel eens gehoord van de Leidse Welzijnsorganisatie. In 2001 lag de bekendheid op 43%. De bekendheid is het grootst onder ouderen. De respondenten geven aan de organisatie vooral te kennen van de welzijnsactiviteiten voor kwetsbaren en ouderen en het buurtwerk. De Welzijnsorganisatie bestaat uit een aantal onderdelen. Evenals drie jaar geleden is het Leidse Volkshuis het meest bekend, gevolgd door Steunpunt vrijwilligerswerk, Jongereninformatiepunt en Buurtopbouwwerk.

Leiden heeft verschillende buurthuizen. In twee op de tien huishoudens bezoeken één of meerdere huisgenoten wel eens een buurthuis. Dit is vergelijkbaar met 2001. In huishoudens in stadsdeel West, huishoudens met kinderen en huishoudens uit de lagere inkomensklassen ligt het buurthuisbezoek relatief hoger. Het meest bezochte buurthuis is, evenals drie jaar geleden, de Stevenshof. Ruim de helft van de bezoekers geeft aan enkele malen per jaar een buurthuis te bezoeken, circa twee op de tien gaat één à twee keer per maand en het overige deel bezoekt wekelijks of vaker een buurthuis. De buurthuisbezoekers komen met name voor activiteiten speciaal voor volwassenen, cursussen en (leeftijds)gerichte activiteiten zoals bijvoorbeeld knutselen en schaken. Net als in 2001 zijn bijna alle bezoekers (redelijk) tevreden over het door hen bezochte buurthuis.

### **Hfst 20. Fietsgebruik**

Negen op de tien Leidenaren van 18-75 jaar zegt een fiets te beschikken en vrijwel alle mensen met een fiets fietsen wel eens. De fiets wordt door driekwart van de ondervraagden elke week wel eens gebruikt. Dit percentage ligt wat lager dan vorig jaar en is vergelijkbaar met 2002. De fiets wordt vooral gebruikt om boodschappen te doen, om naar het werk of school te gaan en/of voor reizen naar de binnenstad. Voor ritten binnen Leiden kiest men met name voor de fiets omdat het sneller is, een fietser geen parkeerproblemen heeft, vanwege het gemak of vanwege de lichaamsbeweging. Omgekeerd laten mensen hun fiets staan als men teveel boodschappen mee moet nemen en/of de afstand te groot is.

Fietsgebruikers is een aantal mogelijke ergernissen voorgelegd die ze onderweg kunnen tegenkomen. Onderstaand een top 10. Fietsers ergeren zich met name aan het gedrag van andere weggebruikers, het geen voorrang krijgen, het wachten bij verkeerslichten en de afwezigheid van fietsenrekken.

**Tabel S20:** Percentage ergert zich vaak /regelmatig aan aspect (in % fietsers)

	2002	2003	2004
1. Gedrag andere weggebruikers	49%	47%	46%
2. Geen voorrang krijgen	50%	34%	40%
3. Wachten bij verkeerslichten	38%	37%	40%
4. Afwezigheid fietsenrekken	40%	33%	39%
5. Hobbelig wegdek	36%	29%	36%
6. Diefstal	37%	31%	35%
7. Auto's op fietspaden	29%	25%	29%
8. Fietspaden te smal	25%	18%	21%
9. Geen voorrang op hoofdroutes	28%	21%	21%
10. Plassen op wegdek	21%	18%	16%

### **Hfst 21. Waardering bedrijventerreinen**

Leiden telt tien bedrijventerreinen. Bijna de helft van de Leidenaren (47%) bezoekt wel eens een bedrijventerrein. De meest bezochte zijn bedrijventerrein de Waard, Lammenschansweg e.o., Roosenveltstraat en Merenwijk. De terreinen worden veelal incidenteel bezocht. De belangrijkste bezoekredenen is het doen van privé inkopen. Overige genoemde redenen zijn o.a. voor het werk (werkt er zelf, inkopen, overleg), vrijetijdsactiviteiten en het wegbrengen van (grof)vuil. De bezoekfrequentie blijkt direct gerelateerd aan de bezoekredenen. Mensen die op een terrein werken komen er vrijwel dagelijks, mensen die er een winkel bezoeken veelal sporadisch.

Wanneer de bedrijventerreinen vervolgens op drie aspecten worden beoordeeld, is te zien dat de bezoekers het meest tevreden zijn over de netheid/ schoonheid van de terreinen. Het uiterlijk (uitstraling) wordt gemiddeld wat lager beoordeeld.

**Tabel S21:** Beoordeling drie aspecten (in % bezoekers bedrijventerrein)

Netheid/ schoonheid	6,9
Overzichtelijkheid/ vindbaarheid	6,7
Uiterlijk/ uitstraling	6,5

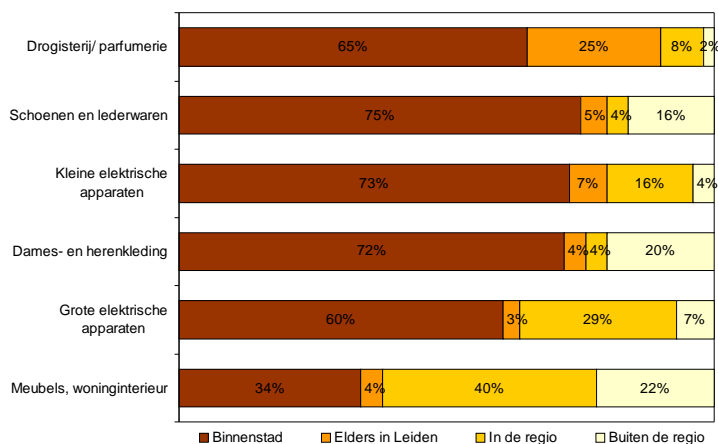
### Hfst 22. Bezoek en beoordeling binnenstad en andere winkelcentra

De meeste Leidse huishoudens doen 2 à 3 keer in de week hun dagelijkse boodschappen. Waar men de dagelijkse boodschappen doet is, logischerwijs, afhankelijk van waar men woont.

Ongeveer drie op de tien Leidenaren heeft als eerste keus de Albert Heijn, hetzelfde geldt voor de Digros. Samen met Hoogvliet en C1000 verdelen deze twee supermarkten/ ketens het grootste deel van de markt voor dagelijkse boodschappen.

Om meer inzicht te krijgen in de koopkrachtbinding van Leiden voor niet-dagelijkse boodschappen is de Leidenaren zes veel gekochte artikelsoorten voorgelegd. Leidenaren die deze artikelen wel eens kopen is gevraagd waar ze dit meestal doen. Drogerij- en parfumerie artikelen worden door negen op de tien kopers meestal in Leiden gekocht, schoenen, lederwaren en kleine elektrische apparaten door acht op de tien. Alleen voor meubels en woninginterieur gaat men meestal ergens anders naar toe in of buiten de Leidse regio, met name naar Zoeterwoude of Leiderdorp.

**S22a:** Waar worden artikelsoorten meestal gekocht (in % koopt artikelsoort)



Vrijwel alle Leidenaren bezoeken wel eens de binnenstad. Daarnaast bezoekt 55% ook wel eens een ander winkelcentrum in Leiden. De Luifelbaan/ Bevrijdingsplein en de Kopermolen worden hierbij het vaakst genoemd.

Het meest gebruikte vervoermiddel naar de winkelcentra is de fiets. In vergelijking met de winkelcentra buiten het Centrum wordt de binnenstad relatief vaker met de fiets bezocht en minder vaak met de auto. Wanneer de winkelcentra op zeven aspecten beoordeeld worden, is te zien dat de binnenstad op vijf van de zeven aspecten hoger wordt beoordeeld dan de overige winkelcentra in Leiden. Alleen op bereikbaarheid en parkeren scoort de binnenstad aanzienlijk lager.

De meest genoemde verbetertips voor de binnenstad hebben dan ook betrekking op deze twee aspecten.

**Tabel S22b:** Beoordeling winkelcentrum op 7 aspecten

	Binnenstad	Overige winkelcentra
Sfeer in winkelcentrum	7,1	6,2
Horeca in winkelcentrum	7,1	5,0
Hoeveelheid winkels in winkelcentrum	6,9	6,1
Diversiteit winkels in winkelcentrum	6,6	6,1
Looproutes door winkelcentrum	7,2	6,6
Bereikbaarheid winkelcentrum per auto	5,2	7,0
Parkeren in het winkelcentrum	5,1	6,9

### **Hfst 23. Stadsbezoek**

De stad Leiden is onlosmakelijk verbonden met zijn historische kern. Zeven op de tien Leidenaren wandelt wel eens rond om van deze historische kern te genieten. De kern wordt met name aantrekkelijk gevonden vanwege de sfeer van de historische gebouwen, grachten, gevels en straatjes en hofjes. Evenals in 2002 wordt de historische kern gemiddeld met een 7,7 beoordeeld. Vergeleken met drie andere historische steden wordt Leiden even hoog beoordeeld als Delft en hoger dan Haarlem en Dordrecht.

Ruim acht op de tien Leidenaren heeft in het afgelopen jaar wel eens iets gedronken op een terras of in een café, eveneens ruim acht op de tien heeft warm gegeten in een restaurant en circa driekwart heeft één of meerdere malen een horecagelegenheid bezocht om er te lunchen. Vergeleken met de resultaten van 2002 is te zien dat meer Leidenaren het afgelopen jaar een horecagelegenheid hebben bezocht om er iets te drinken of om er te lunchen. Ook de bezoekfrequentie is hierbij wat toegenomen.

Leiden kent een grote verscheidenheid aan musea. De helft van de Leidenaren heeft in de afgelopen 12 maanden één of meerdere Leidse musea bezocht. Dit is een toename ten opzichte van 2002. De groei in het aantal Leidse bezoekers geldt voor vrijwel alle (grote) musea. Naturalis, Rijksmuseum voor Volkenkunde en het Rijksmuseum voor Oudheden worden het meest bezocht.

Wanneer de Leidenaren wordt gevraagd naar schilders die in Leiden hebben gewoond, blijkt evenals in 2002 Rembrandt veruit de bekendste, op ruime afstand gevolgd door Jan Steen, Lucas van Leijden en Jan van Goyen. Ruim negen op de tien Leidenaren is ervan op de hoogte dat Rembrandt in Leiden heeft gewoond.

Van het feit dat het in 2006 precies vierhonderd jaar geleden is dat Rembrandt in Leiden werd geboren is ruim vier op de tien Leidenaren zich bewust. In 2002 was dit nog slechts twee op de tien. Dat de gemeente zijn geboortjaar uitgebreid gaat vieren weet bijna vier op de tien.

### **24. Warenmarkten**

Leiden kent op twee dagen de Centrummarkt en op drie dagen verschillende wijkmarkten. Ruim driekwart van de Leidenaren bezoekt wel eens één van deze markten. De Centrummarkt op zaterdag wordt het vaakst bezocht. Vrouwen, hoger opgeleiden en 25-34 jarigen geven relatief vaker aan wel eens een markt te bezoeken. Niet-bezoekers geven veelal aan liever een supermarkt te bezoeken, of hebben geen interesse of geen tijd (er voor over).

De helft van de marktbezoekers komt met de fiets naar de markt, eenderde gaat lopen, het overige deel maakt gebruik van een ander vervoermiddel. De bezoekers van wijkmarkten komen relatief vaker met de auto. Op iedere markt zijn groenten en fruit de meest verkochte producten, vis, kaas en zuivel komen op een gemiddelde tweede en derde plaats. Ruim acht op de tien marktbezoekers geeft aan geen producten op de markt te missen, twee op de tien bezoekers heeft suggesties.

Als de bezoekers de markten vervolgens beoordelen op 13 aspecten, is te zien dat gemiddeld genomen alle aspecten met een voldoende worden beoordeeld, behalve de parkeergelegenheid. Deze wordt alleen op de wijkmarkt op het 5 meiplein op dinsdag met een voldoende beoordeeld. De Centrummarkten (m.n. de zaterdagmarkt) worden wat beter beoordeeld op het aantal kraampjes, de variatie, de gezelligheid en de openingstijden.

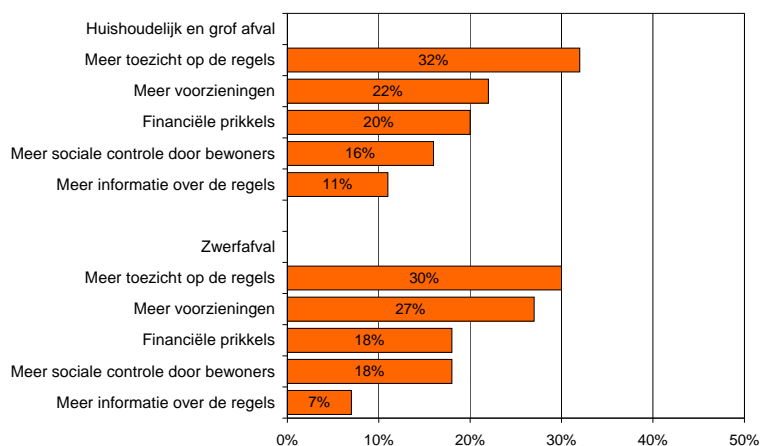
Van de marktbezoekers geeft 17% aan behoefte te hebben aan een nieuwe markt. Zij denken hierbij met name aan een markt voor stoffen, boeken, antiek, biologische producten en buitenlandse/ exotische producten of een rommel-/ vlooiemarkt.

### **Hfst 25. Leiden ruimt op**

Onder de noemer 'Leiden ruimt op' wordt de stad gedurende drie jaar extra schoongemaakt en opgeruimd. De Leidenaren zijn vijf ideeën voorgelegd met de vraag of deze hen zouden stimuleren om een bijdrage te leveren aan het verminderen van het huishoudelijk en grof afval en het zwerfafval. In beide gevallen geldt dat de Leidenaren het meest zien in meer toezicht op de regels.

Wanneer de Leidenaren wordt gevraagd of ze zelf nog ideeën hebben om de overlast van afval te verminderen, dan blijkt dat men met name denkt aan het vaker ophalen en legen van prullenbakken en containers (vooral in de zomer), gevolgd door meer controle (milieupolitie, toezichthouders, camera's) en het plaatsen van meer en grotere prullenbakken en containers.

**Grafiek S25:** Meest aansprekende maatregel om afval te verminderen



### **Hfst 26. Illuminatie**

De gemeente Leiden kent twee soorten verlichting: straatverlichting en de aanlichting van gebouwen zoals kerken, bruggen, monumentale panden en monumenten. Ruim driekwart van de Leidenaren is zich er van bewust dat er in Leiden 's avonds gebouwen, bruggen, monumenten e.d. worden aangelicht. Tweederde kan hier ook één of meerdere voorbeelden van geven. Meest bekend is het Stadhuis, op afstand gevolgd door onder andere de schoorsteen van Nuon, De Burcht en de Koornbrug met Koornbeurs. Van de Leidenaren die bekend zijn met de aanlichting vindt ruim negen op de tien dat deze bijdraagt aan een prettigere sfeer in Leiden, tweederde vindt de aanlichting bijdragen aan een grotere veiligheid.

De gemeente streeft naar verdere uitbreiding van de aanlichting. Van de Leidse burgers staat 86% hier positief tegenover, het overige deel vindt dit niet nodig. Zij vinden de gebouwen al voldoende verlicht en besteden energie en geld liever op een andere manier.

### **Hfst 27. Inspraakcommissie**

Leiden kent een inspraakcommissie, waar burgers een klacht kunnen indienen over een gevoerde inspraakprocedure. Circa eenderde van de Leidenaren is hiermee bekend, 2% heeft het afgelopen jaar deelgenomen aan een inspraakprocedure en 6% heeft dit wel eens overwogen.

De onderwerpen waarom Leidenaren hebben deelgenomen of dit hebben overwogen betreffen met name bouw-/ bestemmingsplannen en in mindere mate het parkeerbeleid, verkeersbeleid en de groenvoorziening. Van de deelnemers aan een inspraakprocedure geeft de helft aan tevreden te zijn over het inspraakproces. Redenen voor ontevredenheid zijn onder andere dat er niet voldoende wordt gedaan, onvoldoende wordt geluisterd en beloftes niet worden nagekomen.

Naast de inspraakcommissie biedt de gemeente Leiden ook andere mogelijkheden voor burgers om hun mening te geven. Wanneer de Leidenaren gevraagd wordt of ze tevreden zijn met het totaalaanbod van inspraakmogelijkheden, geeft bijna de helft van de Leidenaren aan zich hier geen oordeel over te kunnen vormen. Van de Leidenaren die wel een oordeel geven is de meerderheid tevreden. De respondenten die ontevreden zijn geven onder meer als verbeterpunt dat men mensen echt het gevoel moet geven dat er wat met hun zaak wordt gedaan, meer aandacht moet worden besteed aan de bekendheid van de inspraakmogelijkheden en het aantal inspraakmogelijkheden vergroot moet worden.

### **Hfst 28. Handicap en/ of chronische ziekte**

In 11% van de Leidse huishoudens is één of meerdere personen woonachtig met een handicap of chronische aandoening. Dit komt neer op circa 7% van alle Leidenaren van 18 jaar en ouder. Ouderen en niet-werkenden hebben, logischerwijs, vaker een handicap en/of chronische aandoening.

Tweederde van de Leidenaren met een ziekte lijdt aan een chronische aandoening, ruim twee op de tien heeft een motorische lichamelijke beperking. De overige genoemde aandoeningen betreffen met name visuele en auditieve beperkingen.

In bijna zes op de tien huishoudens die te maken hebben met een handicap of chronische aandoening ervaart men wel eens één of meerdere belemmeringen. De top 5 bestaat uit:

**Tabel S28:** Top 5 ervaren belemmeringen (in % huishoudens waar gehandicapte woont, spontaan, meer belemmer. mogelijk)

	(%)	Voorbeelden van belemmeringen
1. Obstakels op straat/ openbare ruimte	26%	verhoogde stoepen, ongelijke bestrating, paaltjes
2. Hindernissen bij vervoer	24%	afstand, volle bus, beperkte busverbindingen
3. Belemmeringen bij parkeren	20%	niet krijgen invalidekaart, beperkt aantal speciale plaatsen
4. Toegankelijkheid winkels, scholen, gebouwen	18%	drempels, geen lift, stof, rook
5. Belemmeringen in de woning	13%	traplopen, niet kunnen bukken, allergie voor stof

In circa een kwart van de huishoudens met Leidenaren met een handicap en/of chronische ziekte wordt gebruik gemaakt van speciale voorzieningen. Meestal betreft dit een hulpmiddel (rollator, scootmobiel, hooglaagbed) en/of voorzieningen voor de woning (traplift, instapdouche).

### **Hfst 29. Onze buurt aan zet**

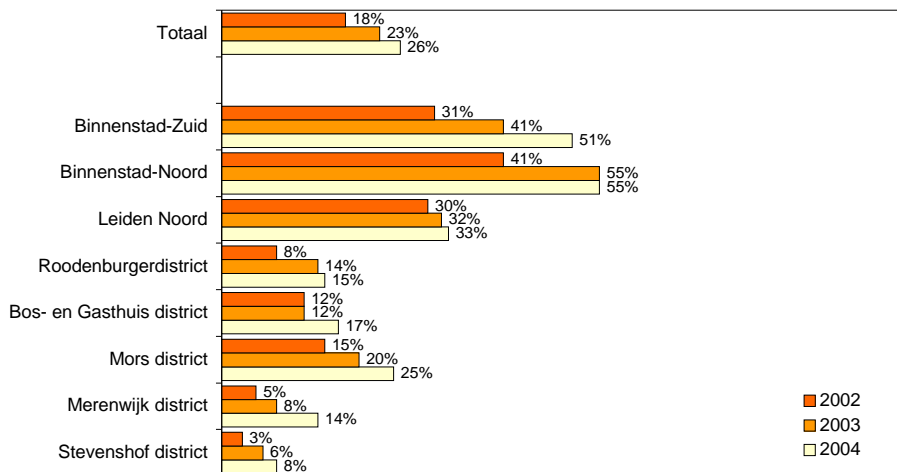
In Slaaghwijk en Binnenstad-Noord loopt in de periode 2002-2004 een project waarin buurtbewoners en gemeente samenwerken om de buurt schoner en veiliger te maken. Bewoners kunnen ook zelf plannen indienen. Zes op de tien bewoners van Slaaghwijk is op de hoogte van het project, eenderde weet dat bewoners zelf plannen kunnen indienen en 3% heeft dit ook al eens gedaan. Bewoners van Slaaghwijk zijn relatief beter bekend met het project. Veelal heeft men ervan vernomen via de wijkkrant. Van de bewoners die op de hoogte zijn kan circa vier op de tien ook één of meerdere voorbeelden noemen van projecten en/of maatregelen die uit de samenwerking zijn voortgekomen.

Als alle bewoners zijn bijgepraat aangaande het project, is ze gevraagd of ze interesse hebben om zelf actief (bv. zelf plan indienen) of passief (informatie ontvangen) bij het project betrokken te worden. Uit de beantwoording kan geschat worden dat ruim een kwart van de bevolking actief of passief betrokken zou willen worden, de meerderheid van de bewoners geeft echter aan hier niet geïnteresseerd in te zijn of niet te kunnen. Wel staat driekwart van de bewoners positief en slechts 2% negatief tegenover het project. De bewoners merken met name op dat het project ten goede komt aan de leefbaarheid en saamhorigheid in de buurt en de relatie tussen burger en gemeente.

### Hfst 30. Overlast drugs- en alcoholverslaafden en dak- en thuislozen

Ruim een kwart van de Leidenaren ondervindt in meer of mindere mate overlast van drugs- en alcoholverslaafden en/of dak- en thuislozen; 5% ondervindt hier ernstige tot zeer ernstige overlast van. De overlast verschilt sterk per district. Inwoners van Binnenstad-Noord, Binnenstad-Zuid en Leiden Noord ondervinden relatief vaker (enige) overlast. Evenals vorig jaar is het aantal mensen dat aangeeft overlast te ondervinden in de meeste districten licht toegenomen, dit geldt met name voor Binnenstad-Zuid.

Grafiek S30: Percentage ervaart (een beetje tot ernstige) overlast van drugs- en alcoholverslaafden en dak- en thuislozen



## 1. INLEIDING

### 1.1 Achtergrond

Voor gemeentelijke instellingen is het van belang om op de hoogte te zijn van hetgeen er leeft onder de inwoners van hun gemeente. Dit is niet alleen belangrijk om het huidige beleid te toetsen, maar ook om informatie en ideeën te krijgen voor het verbeteren en ontwikkelen van het toekomstig beleid. Ook in Leiden heeft de gemeenteraad besloten om middels een Stadsenquête extra te investeren in beleidsinformatie. In de maanden mei en juni 2004 is in dit kader voor het vierde achtereenvolgende jaar een Stadsenquête gehouden. De Stadsenquête is gehouden door middel van telefonisch onderzoek onder 3000 inwoners van Leiden van 18 tot en met 75 jaar. De onderwerpen die aan de orde zijn gekomen, kunnen worden onderverdeeld in:

1. Trend- en beoordelingsvragen: deze geven inzicht in de beoordeling van de gemeentelijke dienstverlening en de effecten van het gemeentelijk beleid. Hierbij is waar mogelijk een vergelijking gemaakt met voorgaande jaren.
2. Beleidsvragen: Deze vragen, gesteld door verschillende diensten en een aantal gemeenteraadsfracties, hebben veelal een eenmalig karakter.

De trend- en beoordelingsvragen zijn aan 1.250 inwoners voorgelegd en de beleidsvragen aan 1.250 of 625 inwoners, afhankelijk of uitsplitsing naar de belangrijkste districten en andere doelgroepen is gewenst of dat een betrouwbaar beeld voor geheel Leiden gewenst is en een iets indicatiever beeld per doelgroep voldoende wordt geacht. Van alle respondenten zijn de algemene persoonskenmerken gevraagd, zoals leeftijd en opleiding.

### 1.2 Indeling rapport

In dit rapport worden de resultaten van de Stadsenquête gepresenteerd. De rapportage geeft allereerst in hoofdstuk twee een profiel van de inwoners van Leiden op basis van een verscheidenheid aan algemene gegevens, gebaseerd op kerncijfers van de afdeling BOA (Beleidsinformatie Onderzoek en Advies) en de Stadsenquête 2004. Deze laatste cijfers zijn gebaseerd op 3000 respondenten.

Vervolgens worden in de hoofdstukken 3 tot en met 30 de trend-, beoordelings- en beleidsvragen behandeld. Deze hoofdstukken gaan in op de beoordeling van de Leidenaren voor diverse vormen van dienstverlening. Elk hoofdstuk behandelt een ander onderwerp. Het rapport wordt afgesloten met de responseverantwoording. In de bijlage is een overzichtskaart van Leiden en de vragenlijst opgenomen.

Naast dit eindrapport is aan alle deelnemende diensten een tabellenboek geleverd met een complete uitdraai van alle tabellen inclusief een overzicht van de open antwoorden.

## 2. PROFIEL LEIDENAAR

In dit hoofdstuk wordt een profiel van de inwoners van Leiden gegeven, gebaseerd op kerncijfers van de afdeling BOA (Beleidsinformatie Onderzoek en Advies) en de Stadsenquête 2004. Deze laatste cijfers zijn gebaseerd op circa 3.000 respondenten. Immers de algemene vragen zijn in de verschillende deel-enquêtes aan de respondenten gesteld. In dit hoofdstuk komt een grote verscheidenheid aan algemene onderwerpen aan de orde, te weten het aantal inwoners, de stadsdelen en districten, de bevolking naar sekse en leeftijd, de huishoudsamenstelling, etniciteit, opleidingsniveau en het huishoudinkomen.

### 2.1 Aantal inwoners Leiden

Leiden bestaat op 1 januari 2004 uit 118.745 inwoners.

Tabel 2.1: Aantal inwoners Leiden

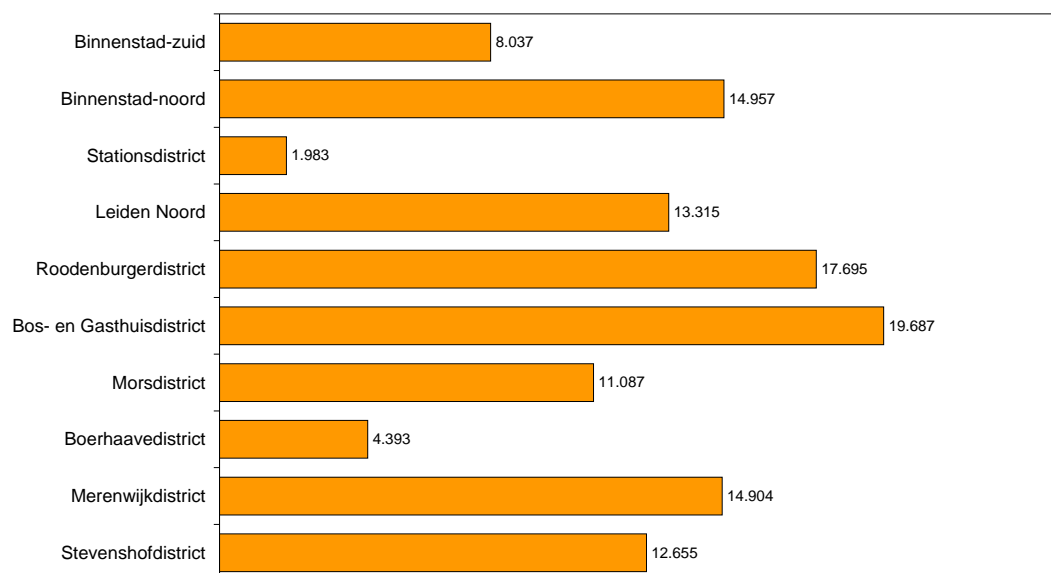
	Inwoners
1981	103.246
2001	117.031
2002	117.183
2003	117.732
2004	118.745

Bron: GBA Leiden, stand per 1 januari

### 2.2 Districten

Leiden bestaat uit vier stadsdelen (Midden, Noord, Zuid en West) en tien districten. In de bijlage van dit rapport is een kaart van Leiden opgenomen. Onderstaande figuur geeft de grootte van de districten naar het aantal inwoners. Het Bos- en Gasthuisdistrict is het grootst, gevolgd door het Roodenburgerdistrict.

Grafiek 2.2: Aantal inwoners per district (bron: GBA Leiden, stand 1-1-2004)





### 2.3 Sekse en leeftijd

Van alle inwoners van Leiden is 49% man en 51% vrouw. Onderstaande tabel geeft de leeftijdsverdeling van de bevolking en vergelijkt deze met vorige jaren. In de Stadsenquête zijn inwoners ondervraagd van 18 tot en met 75 jaar. 90.500 Leidenaren vallen in deze leeftijdsgroep.

**Tabel 2.3:** Leeftijdverdeling in Leiden

	2001	2002	2003	2004
0- 17 jaar	19%	19%	19%	19%
18-24 jaar	12%	12%	12%	12%
25-34 jaar	20%	20%	20%	19%
35-49 jaar	22%	23%	23%	23%
50-64 jaar	15%	15%	16%	16%
65-75 jaar	5%	6%	6%	6%
76 jaar en ouder	6%	5%	5%	5%
Totaal	100%	100%	100%	100%

Bron: GBA Leiden, stand per 1 januari

### 2.4 Huishoudsamenstelling

Van de volwassen Leidenaren is twee op de tien alleenstaand, ruim eenderde woont met z'n tweeën en ruim vier op de tien woont in een gezin met kinderen.

**Tabel 2.4:** Huishoudsamenstelling inwoners 18-75 jaar

	2001	2002	2003	2004
Alleenstaand (< 40 jaar)	13%	12%	12%	11%
Twee volwassenen (< 40 jaar)	19%	18%	17%	15%
Gezin met kinderen (incl. eenoudergezinnen)	42%	43%	41%	44%
Twee volwassenen (> = 40 jaar)	20%	20%	21%	21%
Alleenstaand (> = 40 jaar)	7%	8%	9%	9%
Totaal	100%	100%	100%	100%

Bron: Stadsenquête Leiden

### 2.5 Etnische herkomst

Een kwart van de bevolking van Leiden is van allochtone afkomst. Dit betekent dat minstens één van hun ouders in het buitenland is geboren; als ze zelf ook in het buitenland zijn geboren is het een allochtoon van de 1<sup>e</sup> generatie anders van de 2<sup>e</sup> generatie. Bij de resultaten van een Stadsenquête kan het interessant zijn om te kijken naar de verschillen in resultaten tussen autochtonen en allochtonen. Toch moet hierbij opgepast worden, omdat de groep allochtonen zeer divers is. Hierbij kan gedacht worden aan het verschil tussen de 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> generatie, maar vooral aan de verschillen naar het land van herkomst.

**Tabel 2.5:** Etnische herkomst van de inwoners Leiden

	2001	2002	2003	2004
Nederland	76,8%	75,9%	75,1%	74,5%
Marokko	3,7%	3,8%	3,9%	4,0%
Turkije	1,8%	1,8%	1,8%	1,8%
Suriname	1,7%	1,7%	1,7%	1,7%
Aruba/Nederlandse Antillen	1,2%	1,2%	1,2%	1,2%
Overige niet-westerse landen	3,9%	4,3%	4,7%	5,1%
Westerse landen	<u>10,9%</u>	<u>11,3%</u>	<u>11,5%</u>	<u>11,6%</u>
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Autochtoon	76,8%	75,9%	75,1%	74,5%
Niet- westerse allochtonen	12,3%	12,8%	13,3%	13,8%
Westerse allochtonen	<u>10,9%</u>	<u>11,3%</u>	<u>11,5%</u>	<u>11,6%</u>
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Autochtoon	76,8%	75,9%	75,1%	74,5%
Allochtoon 1 <sup>e</sup> generatie	12,9%	13,7%	14,3%	14,6%
Allochtoon 2 <sup>e</sup> generatie	<u>10,3%</u>	<u>10,4%</u>	<u>10,6%</u>	<u>10,9%</u>
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Bron: GBA Leiden, stand per 1 januari

## 2.6 Opleiding

Onderstaande tabel geeft het opleidingsniveau van de Leidenaren van 18 tot en met 75 jaar. In deze paragraaf is het opleidingsniveau ingedeeld in vier groepen: lager onderwijs I, lager onderwijs II, middelbaar onderwijs en hoger onderwijs. In de rapportage zijn de eerste twee groepen samengevoegd, zodat daar drie groepen worden onderscheiden.

Relatief wonen de meeste volwassen Leidenaren met een hogere opleiding in de Binnenstad, het Merenwijkdistrict en het Roodenburgerdistrict, terwijl in Leiden Noord en het Stevenshofdistrict relatief veel burgers met een lagere opleiding wonen.

**Tabel 2.6a:** Opleidingsniveau Leidenaren

		2001	2002	2003	2004
1. Lager onderwijs I:	Geen onderwijs	1%	1%	1%	1%
	Basisonderwijs	5%	3%	4%	3%
2. Lager onderwijs II:	LBO	10%	12%	11%	11%
	MAVO	9%	10%	9%	9%
3. Middelbaar onderwijs	KMBO, leerlingwezen, CBO	1%	1%	1%	1%
	MBO	14%	15%	16%	14%
	HAVO/VWO	13%	17%	14%	13%
4. Hoger onderwijs:	HBO	19%	20%	19%	22%
	Wetenschappelijk onderwijs	26%	22%	25%	26%
		100%	100%	100%	100%

Bron: Stadsenquête Leiden

## 2.7 Huishoudinkomen

Leidenaren is gevraagd naar het gezamenlijk netto (=schoon) maandinkomen van het huishouden. Hierbij worden uitkeringen, pensioengelden, alimentatie en dergelijke als inkomen gezien.

Vakantiegeld, kinderbijslag en huursubsidie worden niet meegerekend. Één op de tien huishoudens heeft een maandinkomen van 1.130 euro of minder, vier op de tien van 1.131-2.500 euro en bijna de helft heeft een inkomen van meer dan 2.500 euro.

**Tabel 2.7a:** Netto huishoudinkomen per maand\*

	2002	2003	2004
≤ 1.130 euro	13%	11%	9%
1.131 - 2.000 euro	28%	27%	27%
2.001 - 2.500 euro	14%	15%	16%
2.501 - 3.000 euro	15%	14%	14%
> 3.000 euro	32%	33%	34%
Totaal	100%	100%	100%

\* bedragen geïndexeerd

In het onderzoek is de respondent gevraagd in welke van 8 inkomensklassen hun netto huishoudinkomen valt. Als van deze inkomens de klassenmiddens worden genomen, kan een gemiddeld huishoudinkomen worden geschat. Te zien is dat huishoudens van Leidenaren met een hogere opleiding een aanzienlijk hoger huishoudinkomen hebben.

**Tabel 2.7b:** Schatting gemiddeld netto huishoudinkomen

		District	
Gemiddeld huishoudinkomen	2400	Binnenstad-Zuid	2400
<i>Huishoudsamenstelling</i>		Binnenstad-Noord	2200
Alleenstaand (< 40 jaar)	1600	Stationsdistrict*	2500
Twee volwassenen (< 40 jaar)	2700	Leiden Noord	2100
Gezin met kinderen (incl. eenoudergezinnen)	2600	Roodenburgerdistrict	2600
Twee volwassenen (> = 40 jaar)	2400	Bos- en Gasthuisdistrict	2250
Alleenstaand (> = 40 jaar)	1800	Boerhaave district	2750
<i>Opleiding respondent</i>		Morsdistrict	2300
Lager	1850	Merenwijkdistrict	2700
Middelbaar	2150	Stevenshofdistrict	2450
Hoger	2750		

\* beperkte n (=44)

### 3. ALGEMENE “OVERALL” BEOORDELING

Voordat in de volgende hoofdstukken specifieke onderwerpen aan de orde komen, wordt in dit korte hoofdstuk het algemene oordeel van de burgers over de ontwikkeling van de gemeentelijke dienstverlening gepresenteerd. Deze vraag is in de afgelopen vier Stadsenquêtes gesteld.

Per saldo vindt de Leidenaar de gemeentelijke dienstverlening in het afgelopen jaar vooruitgegaan; 16% vindt dat de dienstverlening van de gemeente het afgelopen jaar is verbeterd, 8% vindt dat deze is verslechterd. Het valt op dat op deze vraag jaarlijks vergelijkbaar wordt geantwoord.

**Tabel 3.1a:** Beoordeling dienstverlening gemeente, vgl. 2001-2004 (excl. geen antwoord)

	<b>Kengetal (kolom A-C)</b>	Verbeterd (A)	Gelijk gebleven (B)	Verslechterd (C)	Totaal
2001	<b>+ 6</b>	11%	84%	5%	100%
2002	<b>+ 10</b>	19%	72%	9%	100%
2003	<b>+ 9</b>	17%	74%	8%	100%
<b>2004</b>	<b>+ 8</b>	<b>16%</b>	<b>76%</b>	<b>8%</b>	<b>100%</b>

Toelichting bij kengetal: hoe groter het positieve/negatieve saldo, des te beter/slechter de waardering

#### *Beoordeling naar doelgroep*

Wanneer gekeken wordt naar de verschillende leeftijdsgroepen, blijkt dat 65-plussers de gemeentelijke dienstverlening per saldo achteruit vinden gegaan. Ditzelfde geldt voor Leidenaars uit de laagste inkomensklasse. Verder valt op dat mannen de dienstverlening positiever beoordelen dan vrouwen. Ook tonen de inwoners van het Merenwijkdistrict en Binnenstad-Noord en -Zuid zich per saldo iets vaker tevreden over de ontwikkeling van de dienstverlening.

**Tabel 3.1b:** Beoordeling dienstverlening gemeente 2004 naar sekse, leeftijd en inkomen (excl. geen antwoord)

	<b>Kengetal (kolom A-C)</b>	Verbeterd (A)	Gelijk gebleven (B)	Verslechterd (C)	Totaal
<i>Naar sekse</i>					
Man	<b>+ 13</b>	20%	73%	7%	100%
Vrouw	<b>+ 4</b>	13%	79%	9%	100%
<i>Naar leeftijd</i>					
18-24 jaar	<b>+ 9</b>	16%	77%	7%	100%
25-34 jaar	<b>+ 12</b>	18%	77%	6%	100%
35-49 jaar	<b>+ 9</b>	16%	76%	7%	100%
50-64 jaar	<b>+ 7</b>	18%	71%	11%	100%
65+	<b>- 6</b>	5%	84%	11%	100%
<i>Naar netto huishoudinkomen per maand</i>					
≤ 1.350	<b>- 8</b>	12%	68%	20%	100%
1.351 - 2.000	<b>+ 9</b>	14%	81%	5%	100%
2.001 – 3000	<b>+ 15</b>	19%	76%	4%	100%
> 3.000	<b>+ 15</b>	19%	76%	4%	100%

Toelichting bij kengetal: hoe groter het positieve/negatieve saldo, des te beter/slechter de waardering

Vervolgens is gevraagd eventuele verbeteringen of verslechtingen toe te lichten. Als voornaamste verbeteringen noemt men dat de informatievoorziening en communicatie zijn verbeterd, de wachttijden zijn korter geworden en de stad ziet er schoner uit. Anderen zien de wachttijden juist als punt dat voor verbetering vatbaar is, daarnaast wordt het financiële beleid (“alles is duurder geworden”) wat vaker genoemd als negatief aspect.

Veel van deze aspecten zullen in de hierna volgende hoofdstukken nader aan de orde komen.

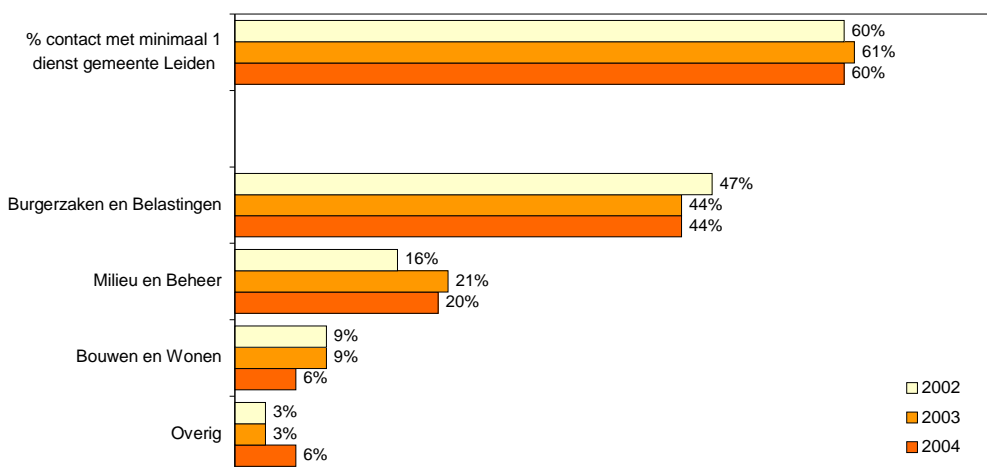
#### 4. CONTACT EN BEOORDELING GEMEENTELIJKE DIENSTEN/ AFDELINGEN

Dit hoofdstuk behandelt de beoordeling van de gemeentelijke dienstverlening in het algemeen en van de meest gecontacteerde publieksdiensten in het bijzonder. Ook wordt er gekeken naar verschillen in de beoordeling naar gemeentelijke dienst en de wijze waarop contact met de dienst is opgenomen. De vragen worden voor het derde jaar gesteld waardoor vergelijking mogelijk is.

##### 4.1 Contact gemeentelijke diensten

Zes op de tien Leidenaren heeft in het afgelopen jaar contact gehad met één of meerdere gemeentelijke diensten. Het vaakst heeft men contact gehad met Burgerzaken, gevolgd door Milieu en Beheer en Bouwen en Wonen. De percentages lijken in de afgelopen jaren vrij stabiel.

**Grafiek 4.1a:** Percentage heeft contact gehad met gemeentelijke diensten<sup>1</sup>



##### Contact naar doelgroep

55-minners, hoger opgeleiden en respondenten uit de hogere inkomensklassen hebben relatief vaker contact met de gemeente gehad.

**Tabel 4.1b:** Percentage heeft contact gehad met één of meerdere gemeentelijke diensten

	2002	2003	2004		2002	2003	2004
<b>Totaal</b>	<b>60%</b>	<b>61%</b>	<b>60%</b>	<b>Werken (≥12 uur per week)</b>			
<b>Sekse</b>				Ja	63%	62%	63%
Man	58%	59%	59%	Nee	54%	60%	51%
Vrouw	63%	63%	60%	<b>Netto huishoudinkomen</b>			
<b>Leeftijd</b>				≤ 1600	59%	53%	57%
18-34 jaar	65%	66%	62%	1601-3000	60%	64%	59%
35-54 jaar	61%	60%	63%	>3000	72%	68%	71%
55+	48%	52%	49%	<b>Huishoudsamenstelling</b>			
<b>Opleiding</b>				Alleenstaand	60%	53%	51%
Lager	46%	47%	42%	2 personen	58%	61%	60%
Middelbaar	63%	60%	61%	Gezin met kinderen	63%	64%	64%
Hoger	69%	69%	69%				

<sup>1</sup> Bij overige diensten noemen burgers een aantal onderwerpen die mogelijk bij de dienst Milieu en Beheer of Bouwen en Wonen behoren. Voor de burger is dit echter onduidelijk (bijv. ligplaatsen, brandveiligheid, verkeer, GSM's op daken, paaltjes, etc.).

## 4.2 Onderwerp contact

De contacten met Burgerzaken hebben met name betrekking op het aanvragen/verlengen van het rijbewijs/paspoort of de burgerlijke stand/adreswijziging/uittreksel. Milieu en Beheer wordt met name benaderd over de afvalinzameling en Bouwen en Wonen over vergunningen, subsidies, nieuwbouwplannen en verbouwingen. De cijfers zijn vergelijkbaar met voorgaande jaren.

**Tabel 4.2:** Belangrijkste contactredenen voor de drie meest benaderde diensten

Burgerzaken en Belastingen	Woonomgeving (Milieu en Beheer)	Bouwen en Wonen
1. Rijbewijs, reisdocumenten (65%)	1. Afvalinzameling/grof vuil (61%)	1. Aanvragen vergunningen, subsidies (41%)
2. Burg.stand, adreswijz., uittreksel (22%)	2. Openbaar groen (14%)	2. Nieuwbouwplannen, verbouwingen (22%)
3. Belastingen (WOZ, kwijtsch.) (10%)	3. Vegen/prullenbakken/zwerfvuil (7%)	3. Bestemmingsplannen (7%)

## 4.3 Wijze contact

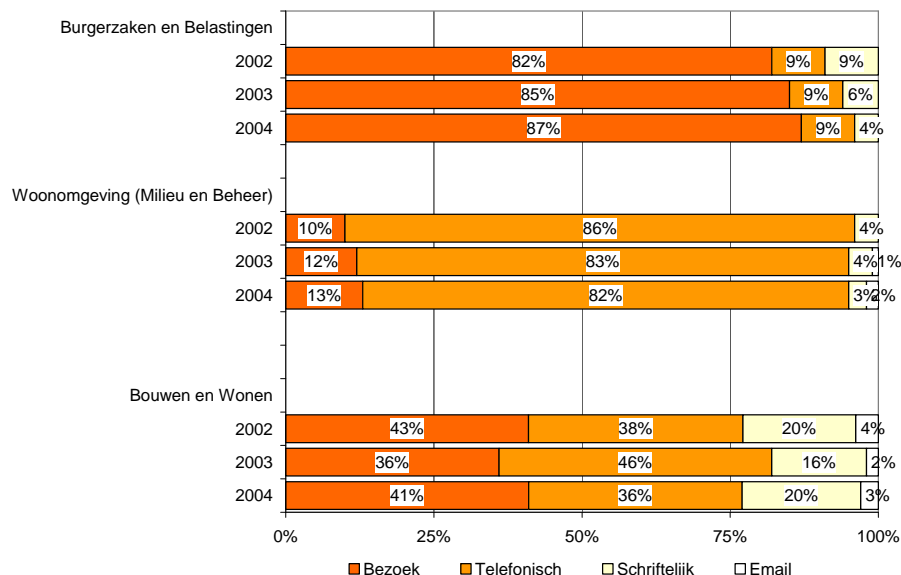
De meeste contacten met de gemeente verlopen via een persoonlijk bezoek of per telefoon. Email wordt nog nauwelijks gebruikt. Vergeleken met vorig jaar is er geen wijziging opgetreden in de wijze waarop mensen contact opnemen.

**Tabel 4.3a:** Wijze contact gemeentelijke diensten/afdelingen (in % contacten)

	Bezoek	Telefonisch	Schriftelijk	Email	Totaal
Totaal 2002	61%	29%	10%	0%	100%
Totaal 2003	57%	36%	6%	1%	100%
<b>Totaal 2004</b>	<b>56%</b>	<b>35%</b>	<b>7%</b>	<b>1%</b>	<b>100%</b>

Contacten met Burgerzaken vinden met name plaats via een persoonlijk bezoek, contacten met Milieu en Beheer verlopen veelal telefonisch en voor Bouwen en Wonen wordt de gemeente met name middels een bezoek of telefonisch benaderd. Ook per dienst zijn er weinig verschillen in de afgelopen jaren.

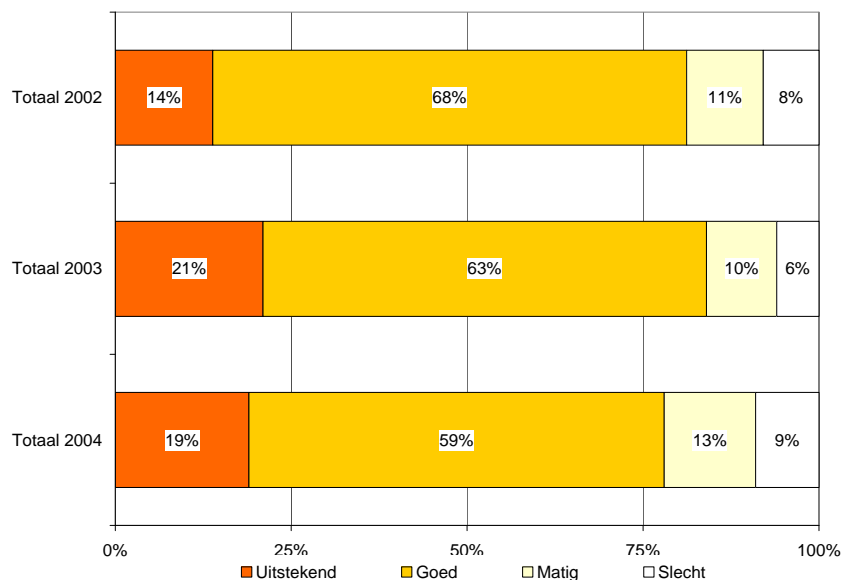
**Grafiek 4.3b:** Wijze contact gemeentelijke diensten/afdelingen (in % contacten)



#### 4.4 Beoordeling contact

Om meer inzicht te krijgen in de tevredenheid van de Leidenaren over het contact, is hen gevraagd een algemene beoordeling te geven. Twee op de tien contacten wordt met uitstekend beoordeeld, zes op de tien met goed en circa twee op de tien met matig of slecht. Vergeleken met vorig jaar worden de contacten relatief wat minder goed beoordeeld.

Grafiek 4.4a: Beoordeling contact (in % contacten)



Contacten met Burgerzaken en Belastingen en contacten die hebben plaatsgevonden via een persoonlijk bezoek worden wat positiever beoordeeld, contacten met Bouwen en Wonen en schriftelijke contacten minder positief. Het valt op dat deze beide laatste contacten dit jaar niet alleen het laagst worden beoordeeld, maar ook het meest zijn verslechterd t.o.v. de voorgaande twee jaren.

Bij bovenstaande moet worden opgemerkt dat een vergelijking tussen de diensten eigenlijk niet goed mogelijk is. In de vorige paragraaf was al te zien dat de contacten met Burgerzaken veelal betrekking hebben op 'neutrale' onderwerpen zoals de aanvraag van een rijbewijs of het opvragen van een uittreksel. De contacten met Milieu en Beheer en Bouwen en Wonen betreffen vaker meer 'geladen' onderwerpen zoals bijvoorbeeld de aanvraag van vergunningen.

Tabel 4.4b: Percentage contacten dat met uitstekend of goed beoordeeld wordt (in % contacten)

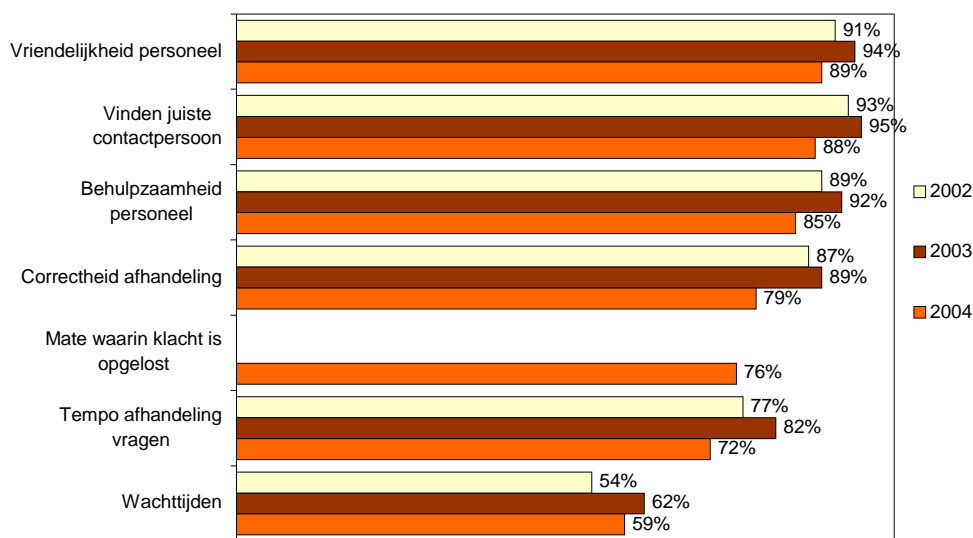
	2002	2003	2004
<b>Totaal</b>	<b>82%</b>	<b>84%</b>	<b>78%</b>
<i>Dienst</i>			
Burgerzaken en Belastingen	86%	88%	86%
Milieu en Beheer (Woonomgeving)	76%	82%	75%
Bouwen en Wonen	70%	74%	64%
Overig	-	-	64%
<i>Wijze contact</i>			
Bezoek	87%	88%	83%
Telefonisch	74%	80%	77%
Schriftelijk	72%	66%	52%

#### 4.5 Beoordeling dienstverleningsaspecten

In de vorige paragraaf werd ingegaan op de algemene tevredenheid over het contact met de gemeente. In deze paragraaf wordt hier aan de hand van de beoordeling van zeven aspecten meer uitgebreid op ingegaan. De beoordelingen hebben betrekking op de gehele afhandeling van het laatste contact van begin tot eind.

Alle onderdelen van het contact worden door een meerderheid van de respondenten positief gewaardeerd. Over met name de wachttijden is men relatief minder positief. Vergeleken met vorig jaar worden de aspecten wat minder vaak met uitstekend of goed beoordeeld.

**Grafiek 4.5a:** Perc. beoordeling aspect met uitstekend of goed (laatste contact van begin tot eind)<sup>2</sup>



#### Beoordeling naar dienst

Eerder kwam in paragraaf 4.4 naar voren dat de contacten met Burgerzaken en Belastingen wat positiever beoordeeld worden dan de contacten met de andere twee diensten. Hetzelfde beeld is te zien als de beoordeling van de zeven aspecten naar dienst worden uiteengezet. Wel worden de contacten met Burgerzaken relatief minder goed beoordeeld op het aspect wachttijden.

**Tabel 4.5b:** Perc. beoordeling aspect met uitstekend of goed naar dienst

	Burgerzaken en Belastingen			Milieu en Beheer			Bouwen en Wonen		
	2002	2003	2004	2002	2003	2004	2002	2003	2004
Algemene tevredenheid (§4.4)	86%	88%	86%	76%	82%	75%	70%	74%	64%
Vinden juiste contactpersoon	++	++	++	+	++	+	+	+	+
Vriendelijkheid personeel	++	++	++	+	++	+	++	++	+
Behulpzaamheid personeel	++	++	++	+	++	+	+	++	0
Correctheid afhandeling	++	++	+	0	+	0	0	0	0
Mate waarin vraag/klacht is opgelost	#	#	+	#	#	-	#	#	-
Tempo afhandeling vragen	+	+	0	0	+	0	-	0	-
Wachttijden	---	--	--	0	0	0	-	0	-

100%-90% = ++, 89%-80% = +, 79%-70% = 0, 69%-60% = -, 59%-50% = --, 49%-40% = ---

# niet gevraagd

<sup>2</sup> De beoordelingscategorieën van het aspect 'vinden juiste contactpersoon' zijn ivm de vergelijkbaarheid aangepast. De oorspronkelijke categorieën zijn: 'ging goed/snel/makkelijk', 'ging redelijk/even doorvragen, maar lukte wel', 'ging moeilijk/van kastje naar muur, maar lukte wel', 'niet gevonden/niet gelukt'.

### Beoordeling naar wijze contact

In paragraaf 4.4 was eerder te zien dat een persoonlijk bezoek positiever beoordeeld wordt dan een telefonisch of schriftelijk contact. Dit beeld is ook te zien als de beoordeling van de zeven aspecten uiteen worden gezet naar de wijze waarop het contact heeft plaatsgevonden. In onderstaande tabel wordt nogmaals duidelijk dat het schriftelijk contact dit jaar lager wordt beoordeeld.

**Tabel 4.5c:** Perc. beoordeling aspect met uitstekend of goed naar wijze contact

	Bezoek			Telefonisch			Schriftelijk		
	2002	2003	2004	2002	2003	2004	2002	2003	2004
Algemene tevredenheid (§4.4)	87%	88%	83%	74%	80%	77%	72%	66%	52%
Vinden juiste contactpersoon	++	++	+	+	++	+	++	+	+
Vriendelijkheid personeel	++	++	++	+	++	+	0	++	0
Behulpzaamheid personeel	++	++	++	+	+	0	0	+	0
Correctheid afhandeling	++	++	+	0	+	0	-	0	0
Mate waarin vraag/klacht is opgelost	#	#	+	#	#	-	#	#	---
Tempo afhandeling vragen	+	+	0	0	+	0	--	-	---
Wachttijden	--	--	--	-	0	0	---	--	---

100%-90% = ++, 89%-80% = +, 79%-70% = 0, 69%-60% = -, 59%-50% = --, 49%-40% = ---; # niet gevraagd

### 4.6 Bekendheid en beoordeling Servicepunten

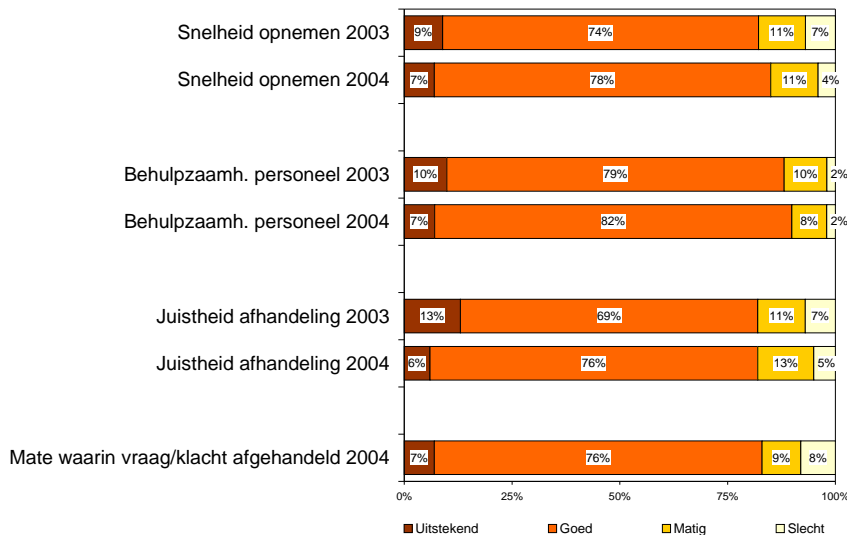
De gemeente Leiden kent vier Servicepunten waar mensen terecht kunnen voor vragen over 'Burgerzaken en Belastingen', de 'Woonomgeving', 'Bouwen en Wonen' en 'Parkeren'. Deze Servicepunten moeten worden gezien als het eerste aanspreekpunt met de gemeente. Circa eenderde van de Leidenaren is bekend met één of meerdere Servicepunten. Jongeren zijn relatief vaker onbekend met de Servicepunten. De verschillen naar andere doelgroepen zijn over het algemeen beperkt. Van de Leidenaren is 13% zich ervan bewust dat ze het afgelopen jaar al eens met een Servicepunt gebeld hebben. Het meest gebelde Servicepunt is 'Woonomgeving'.

**Tabel 4.6a:** Bekendheid Servicepunten en % bewust gebeld met een Servicepunt

	% bekend met 1 of meer Servicepunten	% ervan bewust dat met Servicepunt is gebeld
<b>Totaal 2002</b>	36%	#
<b>Totaal 2003</b>	32%	12%
<b>Totaal 2004</b>	35%	13%

In vergelijking met vorig jaar werden iets meer respondenten die wel eens met een Servicepunt hebben gebeld direct geholpen (76% t.o.v. 69%), de overige mensen werden doorverbonden. De respondenten die zijn doorverbonden, beoordelen het doorverbinden iets vaker met goed in vergelijking met vorig jaar over de wijze waarop dit gebeurde (74% t.o.v. 68%). Vervolgens is het Servicepunt op een viertal aspecten beoordeeld. De aspecten worden over het algemeen, evenals vorig jaar, positief beoordeeld.

**Grafiek 4.6b:** Beoordeling vier aspecten dienstverlening Servicepunten (in % heeft telefonisch contact gehad)



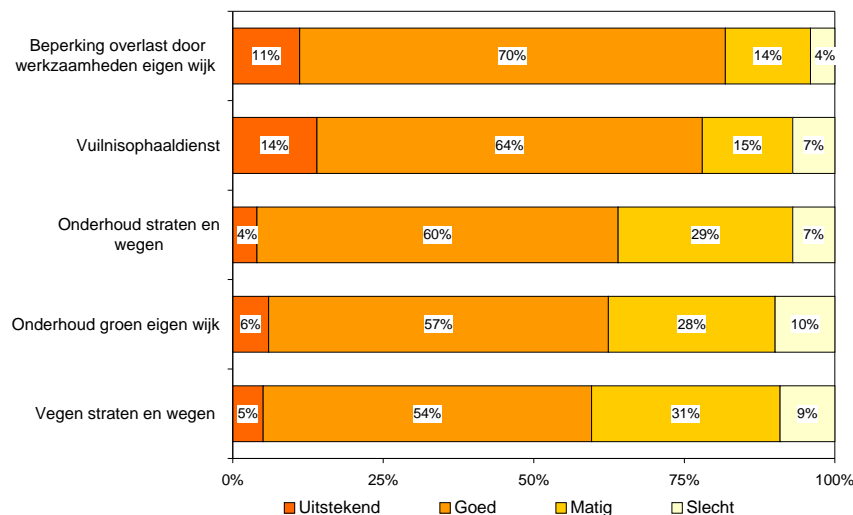


## 5. BEOORDELING ONDERHOUD IN EIGEN WIJK

Evenals in de drie voorgaande edities van de Stadsenquête zijn de Leidse burgers vijf aspecten voorgelegd die betrekking hebben op het onderhoud van de eigen wijk, met de vraag deze te beoordelen. De aspecten betreffen het onderhoud van het groen, het onderhoud en de mate van vegen van straten en wegen, de beperking van de overlast door werkzaamheden en het ophalen van vuilnis.

De beperking van overlast bij wegwerkzaamheden en de vuilnisophaaldienst worden hierbij het best beoordeeld.

Grafiek 5a: Beoordeling vijf aspecten onderhoud in eigen wijk



Jaarlijks worden de beoordelingen van de vijf aspecten omgerekend tot een rapportcijfer. De resultaten zijn vergelijkbaar met voorgaande jaren.

Naast de jaarlijkse totaalbeoordeling voor Leiden, is in de onderstaande tabel de beoordeling van de vijf aspecten naar district weergegeven. Te zien is o.a. dat de waardering voor de vuilnisophaaldienst en het vegen van straten en wegen in Leiden-Noord, na een lichte stijging vorig jaar, weer is gedaald en lager wordt beoordeeld dan in de overige districten.

Tabel 5b: Beoordeling vijf onderhoudsaspecten naar district

	Vuilnisophaal- dienst				Beperking overlast van werkzaamheden				Onderhoud straten en wegen				Vegen straten en wegen <sup>1</sup>			Onderhoud groen			
	2001	2002	2003	2004	2001	2002	2003	2004	2001	2002	2003	2004	2002	2003	2004	2001	2002	2003	2004
<b>Leiden totaal</b>	<b>6,8</b>	<b>7,1</b>	<b>7,1</b>	<b>7,0</b>	<b>7,2</b>	<b>7,0</b>	<b>7,1</b>	<b>7,1</b>	<b>6,5</b>	<b>6,4</b>	<b>6,5</b>	<b>6,5</b>	<b>6,3</b>	<b>6,4</b>	<b>6,4</b>	<b>6,6</b>	<b>6,4</b>	<b>6,4</b>	<b>6,5</b>
Binnenstad-Zuid	7,0	7,4	7,3	7,0	7,1	6,1	6,7	7,1	6,3	6,1	6,6	6,4	6,0	6,5	6,4	6,4	6,2	6,6	6,6
Binnenstad-Noord	6,8	7,4	7,4	7,0	7,2	6,7	7,1	6,9	6,3	6,5	6,7	6,5	6,2	6,6	6,3	6,4	6,3	6,3	6,2
Leiden-Noord	6,2	6,4	6,6	6,2	7,3	6,9	6,9	7,0	6,1	6,1	6,2	6,6	5,7	6,3	5,9	6,2	5,9	6,2	6,2
Roodenburgdistrict	6,9	7,2	7,0	7,1	7,3	7,1	7,3	7,0	6,5	6,4	6,4	6,5	6,5	6,4	6,6	6,7	6,4	6,4	6,5
Bos- en Gashuisdistrict	6,8	7,2	7,3	6,9	7,1	7,1	6,9	7,2	6,6	6,6	6,3	6,6	6,5	6,4	6,5	6,7	6,8	6,5	6,7
Morsdistrict	6,7	7,2	7,2	7,1	7,1	7,2	7,5	7,3	6,6	6,6	6,8	6,6	6,5	6,6	6,6	7,0	6,6	6,8	6,7
Merenwijkdistrict	7,0	7,2	7,5	7,3	7,4	7,1	7,2	7,3	6,5	6,4	6,7	6,5	6,3	6,6	6,5	6,7	6,4	6,6	6,5
Stevenshofdistrict	7,0	6,9	7,0	7,1	7,1	7,4	7,2	7,3	6,7	6,4	6,4	6,2	6,4	6,0	6,2	6,3	6,2	6,0	6,0

<sup>1</sup> Het aspect 'vegen van straten en wegen' is in 2001 niet gevraagd

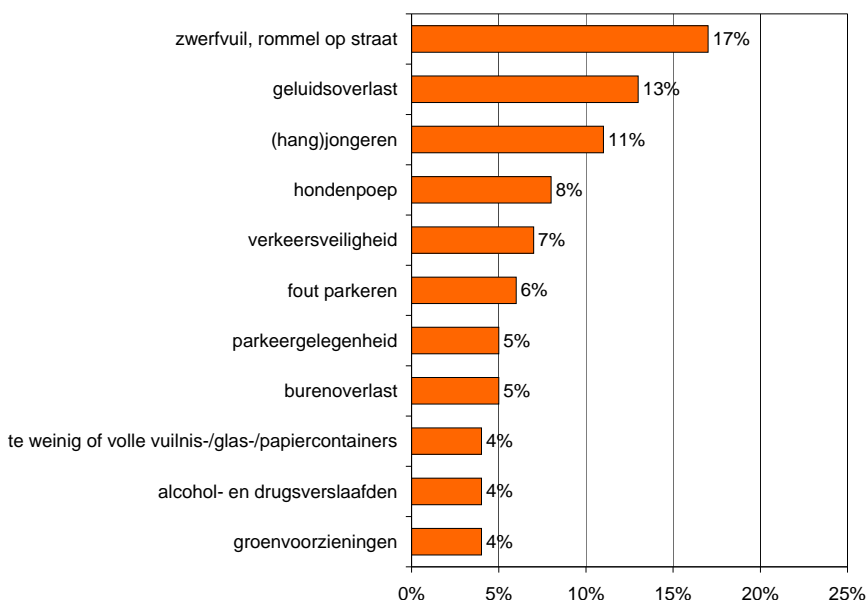
## 6. BEOORDELING VERLOEDERING IN EIGEN WIJK

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op het onderwerp verloedering. In de eerste paragraaf wordt gekeken naar welke vormen van overlast Leidenaren spontaan noemen. Deze vraag is dit jaar voor het eerst gesteld. Vervolgens worden acht vormen van overlast besproken. Vijf van deze aspecten maken deel uit van GSB-programma 'Basis voor Kwaliteit', te weten: vernieling van telefooncellen en bushokjes, graffiti, wildplakken, hondenpoep en rommel op straat. De overige drie hebben betrekking op (de ) overlast van water(gangen).

### 6.1 Spontaan genoemde overlast

Binnen een gemeente kunnen verschillende aspecten tot kleine of grote ergernissen leiden. Dit jaar is middels een open vraag onderzocht aan welke zaken de Leidenaren zich wel eens ergeren in de eigen buurt. Tweederde van de Leidenaren noemt spontaan één of meerdere ergernissen. Zwerfvuil, geluidsoverlast en (hang)jongeren worden hierbij het vaakst genoemd.

Grafiek 6.1a: Overlast in eigen buurt, spontaan



In onderstaande tabel worden de resultaten naar district weergegeven. Te zien is onder andere dat men in de Binnenstad vaker hinder ondervindt van geluidsoverlast, in het Stevenshofdistrict van de parkeergelegenheid, in Leiden Noord van te weinig vuilnis/glas/papier containers en in Binnenstad-Noord van alcohol- en drugsverslaafden.

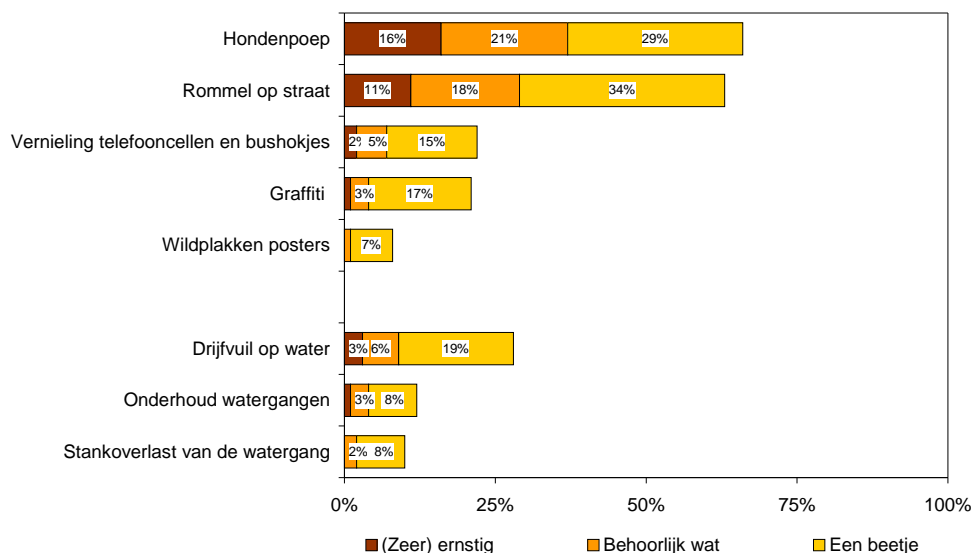
Tabel 6.1b: Overlast in eigen buurt, spontaan (naar district)

	Zwerfvuil, rommel op straat	Geluidsoverlast	(Hang)jongeren	Hondenpoep	Verkeersveiligheid	Fout parkeren	Parkeergelegenheid	Burenoverlast	Te weinig of volle vuilnis/glas-/papiercontainers	Alcohol- en drugsverslaafden	Groenvoorzieningen
<b>Totaal</b>	<b>17%</b>	<b>13%</b>	<b>11%</b>	<b>8%</b>	<b>7%</b>	<b>6%</b>	<b>5%</b>	<b>5%</b>	<b>4%</b>	<b>4%</b>	<b>4%</b>
Binnenstad- Zuid	22%	21%	9%	11%	5%	3%	1%	2%	1%	9%	1%
Binnenstad- Noord	19%	18%	16%	8%	5%	4%	1%	7%	1%	13%	1%
Leiden Noord	23%	9%	10%	9%	7%	8%	6%	4%	12%	7%	2%
Roodenburgerdistrict	13%	14%	7%	7%	6%	9%	5%	4%	5%	1%	5%
Bos-en Gasthuisdistrict	15%	9%	11%	8%	10%	5%	3%	5%	6%	1%	5%
Morsdistrict	9%	12%	14%	8%	7%	8%	7%	6%	7%	2%	2%
Merenwijkdistrict	14%	14%	8%	7%	5%	6%	1%	5%	1%	0%	8%
Stevenshofdistrict	15%	9%	13%	12%	10%	8%	21%	4%	4%	0%	6%

## 6.2 Mate van overlast van acht zaken/activiteiten<sup>3</sup>

Vervolgens zijn aan de burgers acht verschillende vormen van overlast voorgelegd met de vraag in hoeverre ze hier in de eigen wijk overlast van ondervinden. De meeste overlast ondervindt men van hondenpoep en rommel op straat. Van wildplakken wordt relatief de minste overlast ervaren.

Grafiek 6.2a: Mate van overlast van acht zaken/activiteiten in eigen wijk<sup>1</sup>



Een vergelijking met voorgaande jaren laat zien dat het percentage Leidenaren dat aangeeft (zeer) ernstige of behoorlijke overlast te ondervinden van hondenpoep over de afgelopen vier jaar is toegenomen. De overlast van graffiti en wildplakken lijken wat af te nemen, evenals de overlast van drijfvuil op water. In onderstaande tabel worden de resultaten naar district uiteengezet.

Tabel: 6.2b: Perc. (zeer) ernstige/ behoorlijk wat overlast van acht zaken/activiteiten in eigen wijk, naar district<sup>1</sup>

	Hondenpoep	Rommel op straat	Vernieling telefooncellen	Graffiti	Wildplakken van posters	Overlast drijfvuil op water	Overlast onderhoud watergangen	Stankoverlast van de watergangen
Totaal 2001	28%	29%	#	#	#	#	#	#
Totaal 2002	34%	27%	7%	6%	3%	#	#	#
Totaal 2003	34%	28%	10%	8%	2%	14%	5%	#
<b>Totaal 2004</b>	<b>37%</b>	<b>29%</b>	<b>7%</b>	<b>4%</b>	<b>1%</b>	<b>9%</b>	<b>4%</b>	<b>2%</b>
Binnenstad- Zuid	39%	31%	3%	4%	3%	9%	2%	0%
Binnenstad- Noord	38%	38%	3%	8%	2%	6%	0%	3%
Leiden Noord	40%	43%	14%	3%	1%	11%	6%	2%
Roodenburgerdistrict	30%	23%	1%	2%	0%	7%	6%	2%
Bos-en Gasthuisdistrict	32%	23%	6%	2%	1%	13%	6%	5%
Morsdistrict	37%	24%	11%	4%	3%	3%	3%	4%
Merenwijkdistrict	40%	22%	12%	7%	2%	9%	4%	4%
Stevenshofdistrict	47%	32%	13%	7%	1%	8%	7%	1%

# geen gegevens

<sup>3</sup> De overlast van drijfvuil op water, onderhoud waterwegen en stankoverlast van de watergang is alleen beantwoord door respondenten met watergangen in de eigen wijk (87%).

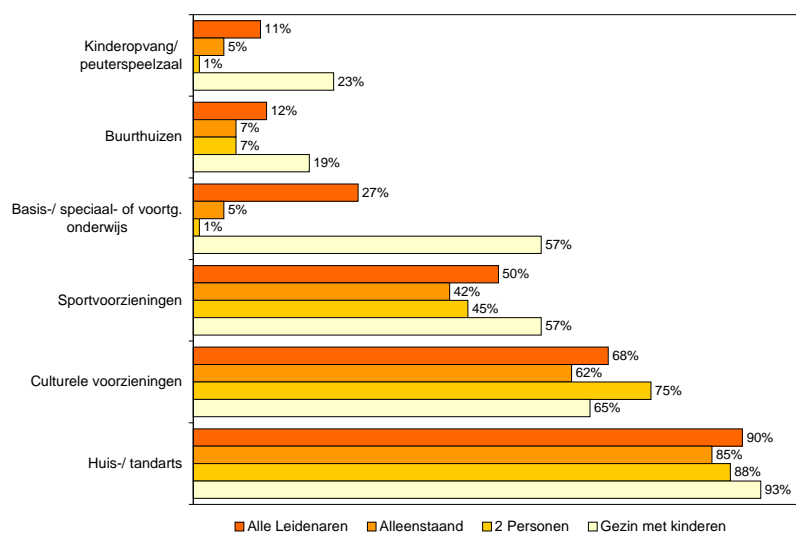
## 7. KWALITEIT GEBOUWEN VOORZIENINGEN

In dit hoofdstuk wordt nader ingegaan op het gebruik van zes voorzieningen en de beoordeling van de hoeveelheid en kwaliteit van de gebouwen/ accommodaties van deze voorzieningen. De voorzieningen zijn: sportvoorzieningen, onderwijs, buurthuizen, kinderopvang, huisartsen/ tandartsen en culturele voorzieningen.

### 7.1 Gebruik zes voorzieningen

De Leidenaar is een zestal voorzieningen voorgelegd met de vraag of iemand in het huishouden daar gebruik van maakt. In bijna alle huishoudens (98%) wordt gebruik gemaakt van één of meerdere voorzieningen. Negen op de tien huishoudens maakt gebruik van een woning of groepspraktijk huisartsen/ tandartsen, circa tweederde van culturele voorzieningen en de helft van sportvoorzieningen. Met uitzondering van de culturele voorzieningen maken gezinnen met kinderen relatief vaker gebruik van de onderscheiden voorzieningen.

Grafiek 7.1: Gebruik zes voorzieningen in Leiden



### 7.2 Beoordeling gebouwen/ accommodaties voorzieningen

Vervolgens is de respondenten die zelf of waarvan de huisgenoten gebruik maken van één of meerdere van de onderscheiden voorzieningen in Leiden, gevraagd deze te beoordelen op de hoeveelheid en de kwaliteit van de gebouwen/ accommodaties van de voorzieningen.

De culturele voorzieningen scoren op beide aspecten een 7,5. Het valt op dat de Leidenaars het onderwijs en de buurthuizen op hoeveelheid hoger waarderen dan op kwaliteit. Voor kinderopvang en (tand)artsen geldt juist het omgekeerde.

Tabel 7.2: Beoordeling hoeveelheid en kwaliteit gebouwen/ accommodaties (gemiddeld cijfer en percentage 7 of hoger)

	Hoeveelheid		Kwaliteit	
	Gemiddeld	7 of hoger	Gemiddeld	7 of hoger
Sportvoorzieningen	7,1	(80%)	6,9	(71%)
Basis-/ speciaal- of voortgezet onderwijs	7,4	(89%)	6,7	(62%)
Buurthuizen	7,0	(78%)	6,7	(67%)
Kinderopvang/ peuterspeelzaal	6,7	(70%)	7,2	(83%)
Huis-/ tandarts	6,8	(69%)	7,3	(89%)
Culturele voorzieningen	7,5	(91%)	7,5	(91%)

### 7.3 Verbeterpunten

Tot slot hebben de gebruikers, die een mindere beoordeling aan de gebruikte voorzieningen hebben gegeven, de mogelijkheid gekregen om verbetertips te geven. Er wordt een scala aan antwoorden genoemd, waarvan een compleet overzicht in het tabellenboek te vinden is. Onderstaand een overzicht van de meest genoemde verbeterpunten per voorziening.

**Tabel 7.3:** Verbetertips voorzieningen

Sportvoorzieningen	Basis-/ speciaal of voortgezet onderwijs	Culturele voorzieningen
1. Te weinig sportvoorzieningen (8x) 2. Beter schoonmaken/ -houden (7x) 3. Sportvoorzieningen zijn verouderd 4. Onderhoud moet beter/ is achterstallig (4x) 5. Betaalbaar/ meer subsidie (2x)	1. Oud gebouw/ opknappen (9x) 2. Beter schoonmaken (5x) 3. Meer gebouwen voor VO (4x) 4. Schoolplein verbeteren (4x) 5. Beter onderhouden (2x) 6. Kleinere klassen (2x) 7. Te warm in de klas (2x) 8. Meer ruimte in de scholen (2x)	1. Gebouw vernieuwen (5x) 2. Parkeergelegenheid (5x) 3. Meer informatie/ publiciteit (4x) 4. Bereikbaarheid (4x) 5. Meer muziek, podia, concerten (4x) 6. Beter filmtheater/ bioscoop (3x) 7. Meer culturele voorzieningen (2x) 8. Prijzen moeten omlaag (2x)
Kinderopvang/ peuterspeelzaal	Huisartsen/ tandartsen	Buurthuizen
1. Te warm (2x)  Verder o.a. genoemd: geen wachtlijsten, goedkoper, vernieuwing accommodatie	1. Te weinig tandartsen, wachtlijsten (20x) 2. Te weinig huisartsen, wachtlijsten (17x) 3. Bereikbaarheid (7x) 4. Moet centraler/ centraliseren (3x) 5. Beter toegankelijkheid met de rolstoel (3x) 6. Beter parkeergelegenheid (3x) 7. Wachtkamer groter (2x)	1. Meer voor ouderen (2x)  Verder o.a. genoemd: toegankelijkheid invaliden, vernieuwing accommodatie, activiteiten in vakanties

## 8. GROEN EN WATER

In de gemeente Leiden en omgeving liggen diverse groen- en watergebieden. Onderscheiden worden het kleinere wijkgroen, het grotere stadsgroen en de groengebieden in de regio, zoals de duinen, de plassen en de landgoederen. In dit hoofdstuk wordt gekeken naar de beoordeling en waardering van het groen en water door de Leidenaar met de intentie om beheer beter af te stemmen op het gebruik. Ook wordt gevraagd naar het bezoek van de diverse gebieden en wat voor activiteit(en) men daar onderneemt. Verder worden er nog een aantal vragen gesteld aangaande de informatievoorziening rondom groen- en watergebieden.

### 8.1 Beoordeling groen en water binnen en buiten Leiden

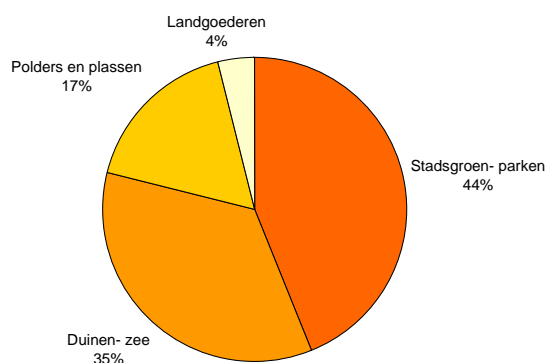
Allereerst hebben de Leidenaren, middels een rapportcijfer, een algemeen oordeel gegeven over de hoeveelheid en de kwaliteit van het groen en water binnen en buiten Leiden. Het groen en water buiten Leiden krijgt een ruime zeven, het groen en water binnen Leiden een krappe 7.

**Tabel 8.1a:** Beoordeling groen/ water binnen en buiten Leiden

	Gemiddeld	6 of lager	7	8 of hoger	Totaal
Hoeveelheid groen/ water binnen Leiden	<b>6,7</b>	34%	46%	21%	100%
Kwaliteit groen/ water binnen Leiden	<b>6,7</b>	35%	48%	17%	100%
Hoeveelheid groen/ water buiten Leiden	<b>7,3</b>	14%	42%	47%	100%
Kwaliteit groen/ water buiten Leiden	<b>7,2</b>	15%	43%	40%	100%

Wanneer de respondenten vier soorten groen- en watergebieden krijgen voorgelegd met de vraag welk soort men het meest belangrijk vindt, noemt ruim vier op de tien stadsgroen en parken, circa eenderde de duinen en de zee en een kleine twee op de tien de polders en plassen. 35-minners noemen wat vaker de duinen en de zee als belangrijkste soort groen, 50-plussers noemen vaker polders en plassen.

**Grafiek 8.1b:** Belangrijkste soort groen-/ watergebied



De Leidenaar die over een boot beschikt, noemt wat vaker polders en plassen als belangrijkste groen- en watergebied. Van de Leidenaren blijkt 13% een boot(je) te hebben waarmee men wel eens in de regio vaart. Meerpersoonshuishoudens en Leidenaren met een hoger netto huishoudinkomen beschikken vaker over een boot.

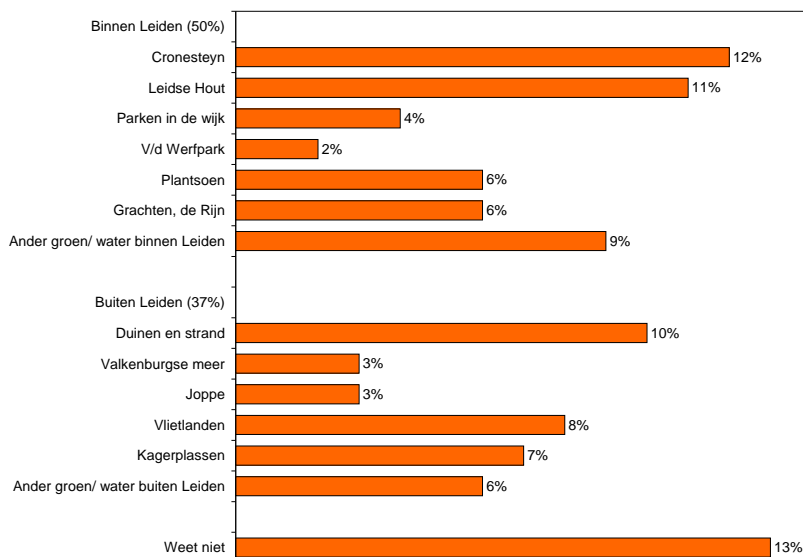
**Tabel 8.1c:** Beschikt over boot waarmee men wel eens in (regio) Leiden vaart

	Totaal	Alleenstaand	Twee personen	Gezin
Ja	<b>13%</b>	4%	12%	16%
Nee	<b>87%</b>	96%	88%	84%
Totaal	<b>100%</b>	100%	100%	100%

## 8.2 Meest waardevolle stuk groen en/ of water

Aan de Leidenaren is gevraagd welk stuk groen en/ of water binnen of buiten Leiden voor hen het meest waardevol is. Er worden veel verschillende groen- en watergebieden genoemd zowel binnen als buiten Leiden. Cronesteyn, Leidse Hout en de duinen en het strand zijn de meest genoemde gebieden.

Grafiek 8.2a: Meest waardevol stuk groen/ water binnen of buiten Leiden



### Belangrijkste aspect waarop men groen-/ watergebied binnen Leiden kiest

Over het algemeen kiezen de meeste Leidenaren hun groen- en watergebied op de rust en ruimte en het mooie landschap en natuur. Vooral de alleenstaande Leidenaar kiest zijn gebied op de rust en ruimte. Gezinnen met kinderen kijken, logischerwijs, relatief vaker naar hoe aantrekkelijk het gebied is voor de kinderen.

Tabel 8.2b: Belangrijkste aspect waarop men groen-/ watergebied gebied kiest

	Totaal	Alleenstaand	2 personen	Gezin met kinderen
Rust en ruimte	31%	41%	34%	25%
Mooie landschap en natuur	22%	23%	25%	19%
Goede bereikbaarheid	13%	11%	13%	14%
Aantrekkelijk voor kinderen	9%	1%	3%	17%
Schoon (geen hondenpoep)	8%	7%	9%	8%
Sportvoorzieningen	2%	3%	3%	1%
Anders	8%	5%	5%	9%
Recreër (bijna) nooit buiten	2%	2%	3%	2%
Weet niet/ geen antwoord	5%	7%	5%	5%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

### 8.3 Bezoek groen- en watergebieden

Aan de Leidenaren is gevraagd welk stuk groen-/ watergebied binnen de stadsgrenzen van Leiden, men in het afgelopen jaar meerdere malen heeft bezocht. Het Leidse Hout wordt door de Leidenaren het meest genoemd, gevolgd door Cronesteyn. Buiten Leiden gaan de Leidenaren het vaakst naar de duinen en het strand, gevolgd door Vlietlanden.

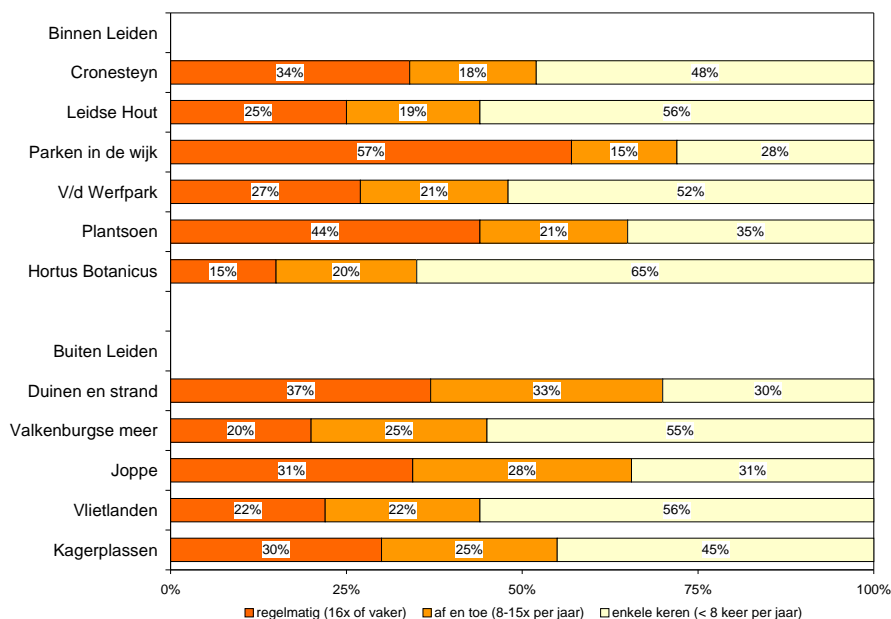
**Tabel 8.3a:** Bezoek groen-/ watergebieden binnen en buiten Leiden in afgelopen jaar (meerdere antwoorden mogelijk)

Binnen Leiden		Buiten Leiden	
Leidse Hout	31%	Duinen en strand	49%
Cronesteyn	25%	Vlietlanden	27%
Plantsoen	19%	Kagerplassen	15%
V/d Werfpark	13%	Valkenburgse meer	10%
Parken in de wijk	12%	Joppe	8%
Grachten, de Rijn	4%	De Horsten	4%
Hortus Botanicus	4%	Panbos	2%
Ander groen/ water binnen Leiden	29%	Ander groen/ water buiten Leiden	13%
Bezoekt geen groen/ water binnen Leiden	21%	Bezoekt geen groen/ water buiten Leiden	19%

Overig binnen Leiden o.a.: alles binnen de singels, Burcht, kinderboerderij, Kooipark, Stevenshof, Noorderpark, volkstuinten, Merenwijk, de Zijl, Ankerpark, Bos van Bosman, etc. Overig buiten Leiden o.a. Poldergebied, Katwijk, Pan van Perseyn, Land van Wijk en Wouden, landgoederen, Noordwijk, Oostvlietpolder, Warmond, Brasemermeer, Zoeterwoude, Nieuwkoopse plassen, Klinkenbergerplas en het Groene Hart in het algemeen.

De genoemde groen- en watergebieden worden veelal enkele keren per jaar of af en toe bezocht. Parken en plantsoenen, die veelal dichterbij liggen, worden relatief wat vaker regelmatig of vaak bezocht. Een klein deel van de Leidenaren (vaak hondenbezitters of joggers) bezoekt bepaalde groen-/ watergebieden bijna dagelijks of meerdere malen per week.

**Grafiek 8.3b:** Bezoekfrequentie van meest bezochte groen-/ watergebieden





### Belangrijkste reden bezoek

De belangrijkste reden voor een bezoek aan een groen-/ watergebied is de rust en ruimte, gevolgd door de mooie natuur, om te sporten of omdat het er aantrekkelijk is voor kinderen.

De duinen worden relatief vaker bezocht voor rust en ruimte, Hortus Botanicus en Cronesteyn relatief vaker voor de mooie natuur. Het v/d Werfpark, de plantsoenen en de parken in de wijk worden, logischerwijs, vaker bezocht omdat het lekker dichtbij is.

**Tabel 8.3c:** Belangrijkste reden bezoek van meest bezochte groen-/ watergebieden

	...voor de rust en de ruimte	.. voor de mooie natuur	.. om te sporten	...het is aantrekkelijk voor kinderen	....omdat 't gemakkelijk te bereiken is	... om een andere reden	Totaal
<b>Gemiddeld per gebied</b>	<b>26%</b>	<b>19%</b>	<b>12%</b>	<b>12%</b>	<b>12%</b>	<b>19%</b>	<b>100%</b>
<i>Binnen Leiden</i>							
Cronesteyn	21%	26%	14%	13%	16%	10%	100%
Leidse Hout	30%	18%	7%	16%	14%	15%	100%
Parken in de wijk	26%	14%	3%	12%	24%	20%	100%
V/d Werfpark	26%	18%	4%	3%	30%	19%	100%
Plantsoen	27%	17%	3%	10%	31%	14%	100%
Hortus Botanicus	25%	58%	0%	3%	5%	10%	100%
<i>Buiten Leiden</i>							
Duinen en strand	33%	20%	10%	7%	2%	29%	100%
Valkenburgse meer	21%	13%	28%	12%	8%	18%	100%
Joppe	27%	18%	17%	9%	10%	20%	100%
Vlietlanden	25%	17%	27%	9%	4%	17%	100%
Kagerplassen	20%	17%	26%	4%	7%	25%	100%

Anders categorie bevat o.a.: gelegenheid om te zonnen, eet-/ drinkgelegenheid

### Meest ondernomen activiteit

Wandelen is de belangrijkste activiteit waarvoor mensen groen-/ watergebieden bezoeken. Andere activiteiten die worden ondernomen zijn zonnen en niets doen, recreatief fietsen, spelen met de kinderen of om er te genieten van de rust en de ruimte. Per gebied zijn er beperkte verschillen, die veelal logisch verklaarbaar zijn. Zo zonnen mensen vaker op het strand en in de duinen, wordt in Cronesteyn en in Vlietlanden vaker gefietst en in Leidse Hout relatief vaak gespeeld met kinderen. De Kagerplassen worden met name bezocht om er te varen en Hortus om er de natuur te observeren.

**Tabel 8.3d:** Meest ondernomen activiteiten in meest bezochte groen-/ watergebieden (meerdere antwoorden mogelijk)

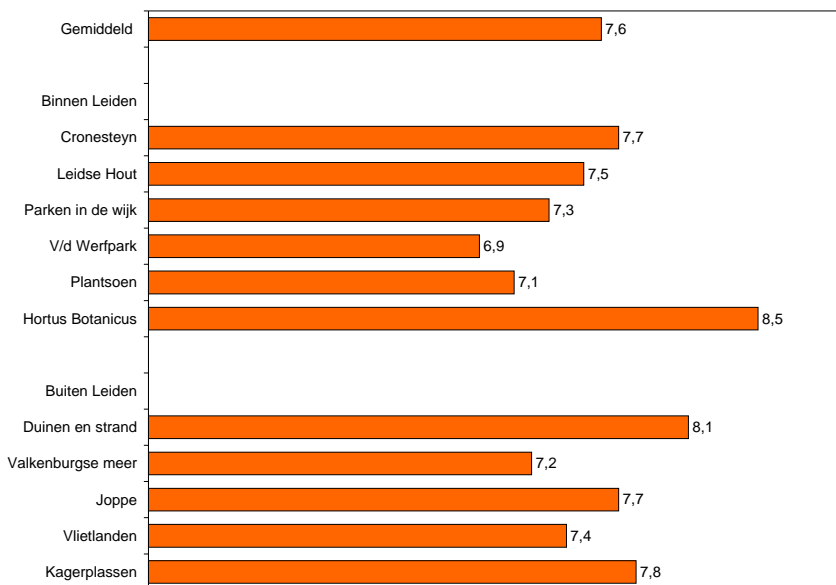
	Wandelen	Zitten, zonnen, niets doen	Recreatief fietsen	Spelen met kinderen	Genieten van rust en stilte	Sporten/ trimmen	Anders
<b>Gemiddeld per gebied</b>	<b>62%</b>	<b>27%</b>	<b>19%</b>	<b>15%</b>	<b>10%</b>	<b>9%</b>	<b>33%</b>
<i>Binnen Leiden</i>							
Cronesteyn	69%	14%	36%	14%	11%	12%	31%
Leidse Hout	81%	18%	8%	21%	9%	7%	27%
Parken in de wijk	72%	18%	9%	17%	8%	6%	18%
V/d Werfpark	69%	35%	6%	4%	14%	5%	17%
Plantsoen	77%	18%	12%	14%	13%	5%	15%
Hortus Botanicus	75%	20%	5%	8%	18%	0%	43%
<i>Buiten Leiden</i>							
Duinen en strand	69%	45%	24%	11%	9%	7%	17%
Valkenburgse meer	41%	29%	29%	12%	10%	20%	30%
Joppe	55%	34%	18%	14%	20%	10%	33%
Vlietlanden	37%	32%	38%	10%	10%	19%	25%
Kagerplassen	23%	19%	21%	3%	8%	14%	61%

Anders categorie bevat o.a: hond uitlaten, varen, observeren natuur en vogels, picknick, bezoek evenementen

#### 8.4 Beoordeling meest bezochte groen-/ watergebieden

Aan de bezoekers van de groen- en/ of watergebieden is gevraagd een rapportcijfer te geven aan de door hen meest bezochte gebieden. Gemiddeld genomen scoren alle groen- en watergebieden een voldoende. Het v/d Werfpark en Plantsoen krijgen minder vaak een 7 of hoger van de Leidse bezoeker. Hortus Botanicus wordt het best beoordeeld, geen enkele bezoeker heeft dit stuk groen met lager dan een 8 beoordeeld.

Grafiek 8.4: Beoordeling meest bezochte groen-/ watergebied



#### 8.5 Verbetertips groen- en watergebieden

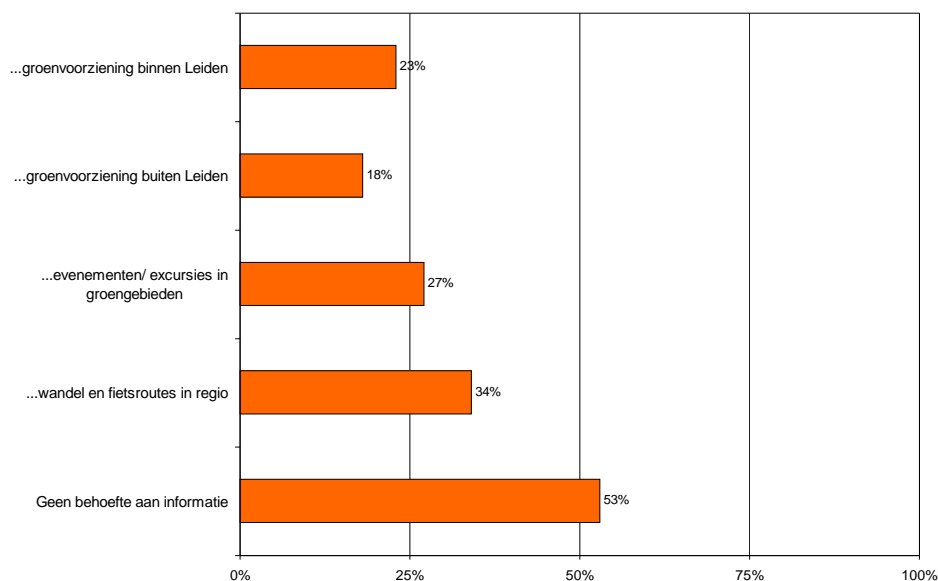
In het tabellenboek is per genoemd groen-/ watergebied een compleet overzicht te vinden met alle genoemde verbetermogelijkheden. Onderstaand enkele vaker genoemde tips:

1. Schoonhouden van zwerfvuil (o.a. van waterpartijen, zwerfvuil meer prullenbakken);
2. Schoonhouden van hondenpoep of honden alleen gelijnd (vaker in parken en plantsoenen);
3. Ruimere openingstijden (van voorzieningen bijv. kinderboerderij, de Burcht);
4. Toiletmogelijkheden (in gebieden waar je langer verblijft om te recreëren);
5. Meer groen (met name binnen Leiden aangaande plantsoenen);
6. Betere (en goedkopere) parkeergelegenheid (o.a. bij duinen en strand);
7. Meer speelmogelijkheden voor kinderen (overal en altijd prettig);
8. Eet- en drinkgelegenheden (op plaatsen waar je wat langer wandelt, fietst).

## 8.6 Informatievoorziening rondom groenvoorzieningen

Bijna de helft van de Leidenaren (47%) geeft aan behoefte te hebben aan meer informatie over de groenvoorzieningen binnen en buiten Leiden. Ze denken hierbij met name aan informatie over wandel- en fietsroutes. Maar ook informatie over evenementen of andere informatie wordt door circa een kwart van alle Leidenaren op prijs gesteld. Bij overige informatie denkt men aan informatie over het onderhoud, planten en dieren, activiteiten, de toekomstplannen, de mooie stukken, etc. Andere ideeën die door enkele Leidenaren worden genoemd zijn informatie over kinderactiviteiten, speelmogelijkheden, bezoektijden, hondenregels, geschiedenis, herplanten van bomen, kwaliteit water, restaurantjes, mensen achter het groenonderhoud of over volkstuinen.

**Grafiek 8.6a:** Behoeftte aan informatievoorziening over... (meerdere antwoorden mogelijk)



Aan de Leidenaar die behoefte heeft aan meer informatie is gevraagd welke manier men het meest geschikt vindt om informatie te ontvangen. Huis-aan-huisbladen worden het vaakst als geschikte informatiebron genoemd, gevolgd door informatie via internet.

**Tabel 8.6b:** Welke manier is het meest geschikt om informatie te ontvangen (in % heeft behoefte aan meer informatie)

	Totaal	18-24	25-34	35-49	50-64	65+
Via huis-aan-huisbladen	52%	41%	39%	52%	70%	58%
Via internet: www.leiden.nl	31%	50%	43%	30%	13%	20%
Via folder bij gemeentehuis	8%	3%	10%	7%	9%	12%
Via infoborden in gebied zelf	6%	6%	4%	8%	6%	9%
Geen van deze	0%	-	-	1%	-	-
Anders	2%	-	3%	3%	2%	-
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

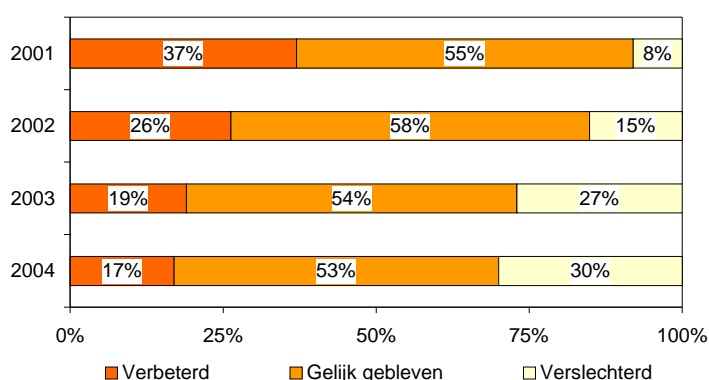
## 9. TRENDVRAGEN FINANCIËLE SITUATIE

Dit hoofdstuk gaat in op de financiële positie van de Leidse burgers in het algemeen. Behandeld worden de verandering van de financiële positie in het afgelopen jaar, de noodzaak tot bezuinigingen op primaire levensbehoeften en de schuldsituatie. In hoofdstuk 10 zal meer uitgebreid worden ingegaan op de financiële situatie.

### 9.1 Verandering financiële situatie in afgelopen jaar

De inwoners van Leiden is gevraagd of zij vinden dat de eigen financiële situatie het afgelopen jaar is verbeterd of verslechterd. Ruim de helft ziet geen wijziging, 17% vindt deze verbeterd en drie op de tien vindt dat de inkomenspositie is verslechterd. Vergeleken met voorgaande jaren vinden de Leidenaren per saldo vaker dat hun financiële situatie is verslechterd.

Grafiek 9.1a: Verandering financiële situatie



In onderstaande tabel wordt, via een indicatorwaarde (= % verbeterd - % verslechterd), nog eens duidelijk dat in 2001 en 2002 de Leidenaar per saldo dacht dat zijn/haar inkomenssituatie verbeterde, in de afgelopen twee jaar vindt de Leidenaar per saldo dat zijn haar financiële situatie vermindert.

De afgelopen jaren is duidelijk geworden dat er grote verschillen zijn naar inkomen en leeftijd. Met name de lagere inkomensgroepen en 35-plussers geven per saldo vaker aan dat hun inkomenspositie is verslechterd.

Tabel 9.1b: Verandering financiële situatie Leidenaar naar inkomens- en leeftijdsgroep

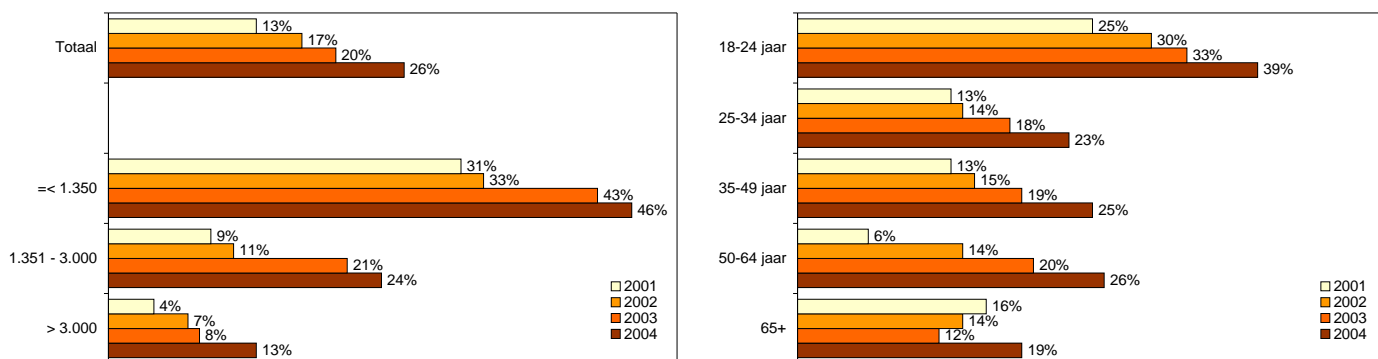
		Indicator = % verbeterd – % verslechterd			
		2001	2002	2003	2004
	<b>Totaal</b>	<b>+29</b>	<b>+11</b>	<b>-8</b>	<b>-13</b>
<i>Netto huishoud-inkomen<sup>4</sup></i>	≤ 1.350	+10	- 13	-20	-27
	1.351 – 3.000	+36	+ 15	-13	-18
	> 3.000	+55	+ 33	+13	+12
<i>Leeftijd</i>	18-24 jaar	+16	+ 14	+4	-5
	25-34 jaar	+53	+ 29	+14	+7
	35-49 jaar	+30	+ 13	-15	-18
	50+	+4	-11	-23	-26

<sup>4</sup> De verdeling naar netto huishoudinkomens wijkt licht af van 2001. Toen was de verdeling als volgt: ≤ 1.400 Euro, 1.401-3000 Euro > 3000 Euro.

## 9.2 Noodzaak van bezuinigingen op primaire levensbehoeften

Van alle Leidenaren heeft een kwart in het afgelopen jaar door een tekort aan financiële middelen wel eens moeten bezuinigen op primaire levensbehoeften, zoals eten en kleding of door wachten met het betalen van de telefoon- of energierekening. Dit geldt met name voor jongeren en mensen met een lager inkomen. Vergeleken met voorgaande jaren is ook dit jaar het aantal mensen dat heeft moeten bezuinigen op primaire levensbehoeften weer gestegen.

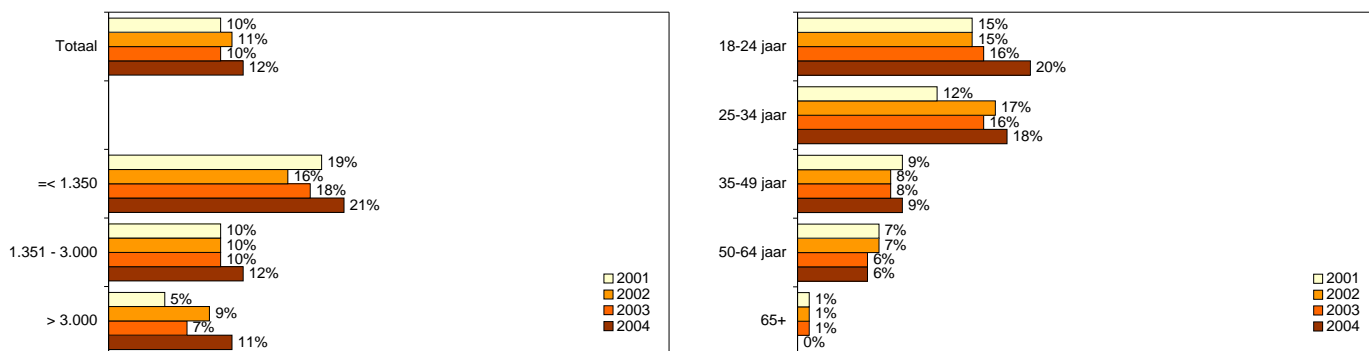
Grafiek 9.2: Noodzaak tot bezuinigen per inkomens- en leeftijdsgroep



## 9.3 Schuldsituatie

Van alle inwoners van Leiden zegt 12% schulden te hebben (exclusief hypotheek en studieschuld). Dit is vergelijkbaar met voorgaande jaren. Met name Leidenaren tot 35 jaar en de lagere inkomensgroepen geven vaker aan schulden te hebben. Ten opzichte van de vorige meting valt op dat de hoogste en laagste inkomensgroepen iets vaker aangeven schulden te hebben. Ditzelfde geldt voor Leidenaren tot 35 jaar. De groep 35-plussers geeft door de jaren heen nauwelijks verschuivingen te zien in het percentage schulden.

Grafiek 9.3: Percentage mensen met schulden per inkomens- en leeftijdsgroep



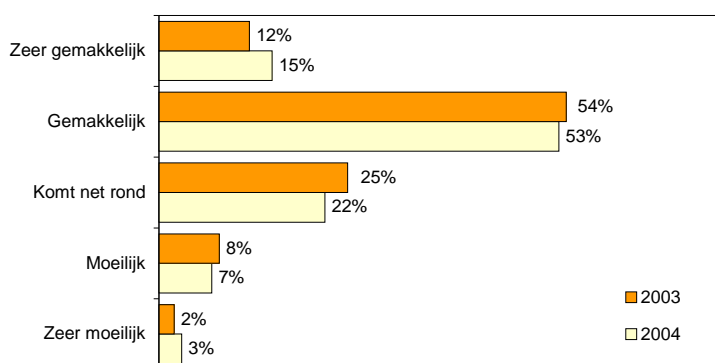
## 10. FINANCIËLE SITUATIE

Aan de hand van een drietal trendvragen is in hoofdstuk 9 kort ingegaan op de financiële situatie van de Leidenaar. Dit hoofdstuk gaat verder in op de financiële positie van de inwoners van Leiden. Achtereenvolgens komen aan bod: de mate waarin men kan rondkomen, het afsluiten van leningen en betalingsachterstanden.

### 10.1 Rondkomen met het huishoudinkomen

Ruim tweederde van de Leidenaars geeft aan gemakkelijk rond te komen met het totale huishoudinkomen, 22% komt net rond en één op de tien kan (zeer) moeilijk rondkomen. Dit is vergelijkbaar met vorig jaar.

Grafiek 10.1a: Rondkomen met huishoudinkomen



#### Rondkomen van huishoudinkomen naar doelgroep

Daar waar het totaalbeeld slechts minimale verschuivingen laat zien, valt op dat allochtone huishoudens en huishoudens met lagere inkomens nu vaker aangeven moeilijk rond te kunnen komen met het huishoudinkomen. Verder is ook dit jaar te zien dat alleenstaanden vaker moeilijk kunnen rondkomen dan meerpersoonshuishoudens.

Tabel 10.1b: Percentage komt (zeer) moeilijk rond met huishoudinkomen

	2003	2004		2003	2004
<b>Totaal</b>	<b>10%</b>	<b>10%</b>	<i>Etniciteit</i>		
			Autochtoon	8%	8%
			Allochtoon	14%	20%
<i>Huishoudsamenstelling</i>			<i>Netto huishoudinkomen</i>		
Alleenstaand, < 40 jaar	14%	16%	≤ 1350	28%	35%
Twee personen, < 40 jaar	5%	7%	1351-2000	12%	11%
Gezin met kinderen	10%	11%	2001-3000	3%	5%
Twee personen, ≥ 40 jaar	7%	5%	>3000	2%	2%
Alleenstaand, ≥ 40 jaar	15%	15%			

### 10.2 Het afsluiten van leningen

Bijna vier op de tien Leidenaars, iets meer dan vorig jaar, heeft in de afgelopen 12 maanden geld geleend (hypotheek buiten beschouwing gelaten). 35-minners, de lagere inkomensgroepen, alleenstaanden en allochtonen hebben relatief (wat) vaker geld geleend, 50-plussers minder vaak. De meest gebruikte vorm van geld lenen is rood staan bij de bank of giro, gevolgd door een persoonlijke lening of doorlopend krediet.

Tabel 10.2: Gebruik vormen van geld lenen (meerdere antwoorden mogelijk)

	2003	2004
Rood staan bij bank of giro	26%	28%
Persoonlijke lening of doorlopend krediet	12%	13%
Lening studiefinanciering	8%	8%
Lening bij vrienden en familie	6%	6%
Op afbetaling bij postorderbedrijf, winkel	4%	5%
Andere lening (geen hypotheek)	2%	3%
Geen lening	65%	62%

### 10.3 Betalingsachterstand

In de afgelopen 12 maanden heeft 6% van de Leidenaren te maken gekregen met een betalingsachterstand op hun vaste lasten (5%) of op een lening (1%). Voor allochtonen, lager opgeleiden en mensen uit de laagste inkomensklasse geldt dit relatief wat vaker.

**Tabel 10.3a:** Betalingsachterstand op schulden/vaste lasten

	2003	2004
Op dit moment betalingsachterstand	2%	3%
In dit jaar betalingsachterstand gehad	3%	3%
Wel leningen, geen betalingsachterstand	30%	32%
Geen leningen	65%	62%
Totaal	100%	100%

De betalingsachterstanden bij de vaste lasten hebben vooral betrekking op de energie- en waterrekening (44%), de huur (37%) en de hypotheek (19%). De achterstanden bij leningen betreffen met name het rood staan (33%), leningen bij vrienden of familie (27%) en afbetalingen bij postorderbedrijven of winkels (14%).

#### *Wanneer betalingsachterstand ontstaan*

Voor driekwart van de respondenten die in de afgelopen 12 maanden te maken hebben gehad met een betalingsachterstand, geldt dat deze ook in deze periode is begonnen. Bij een kwart is de achterstand al eerder ontstaan.

**Tabel 10.3b:** Wanneer betalingsachterstand begonnen (in % afgelopen jaar betalingsachterstand)

	2003	2004
In de afgelopen 6 maanden	29%	39%
6-12 maanden geleden	32%	36%
1-2 jaar geleden	23%	17%
2-5 jaar geleden	13%	8%
Meer dan 5 jaar geleden	3%	1%
Totaal	100%	100%

Circa een kwart van de Leidenaren die in het afgelopen jaar te maken hebben gehad met een betalingsachterstand geeft aan door hun schulden in de problemen te zijn gekomen en 9% heeft in verband met de betalingsachterstand hulp gezocht bij een hulpverlenende instantie, met name de Sociale Dienst.

## 11. FINANCIËLE DIENSTVERLENING

Het nu volgende hoofdstuk behandelt de bekendheid en het gebruik van vijf inkomensondersteunende maatregelen onder huishoudens met een wat lager inkomen, te weten: Kwijtschelding gemeentelijke belastingen, Bijzondere bijstand, Collectieve aanvullende ziektekostenverzekering, Declaratieregeling, en de Langdurigheidstoelage. Daarnaast wordt ingegaan op de bekendheid en het gebruik van de Stadsbank.

### 11.1 Bekendheid regelingen

Leidse burgers met een netto huishoudinkomen van 1350 euro of minder, die zelf verantwoordelijk zijn voor de financiële zaken in het huishouden, zijn vijf inkomensondersteunde regelingen voorgelegd. Ruim acht op de tien geeft aan bekend te zijn met één of meerdere van de onderscheiden regelingen, 18% kent geen enkele regeling. De regeling Kwijtschelding gemeentelijke belastingen is het best bekend, gevolgd door de Bijzondere bijstand. Vergeleken met de resultaten van vorig jaar is te zien dat de bekendheid van de regelingen wat is toegenomen.

Een uitsplitsing van de resultaten naar inkomen laat zien dat respondenten uit de laagste inkomensgroep relatief minder vaak bekend zijn met de verschillende regelingen.

**Tabel 11.1:** Percentage bekend met regeling (in % hh inkomen ≤ 1350 euro en regelt financiële zaken zelf)

	Totaal		2004		
	2003	2004	≤ 800	801-1130	1131-1350
Kwijtschelding gemeentelijke belastingen	63%	<b>67%</b>	55%	76%	67%
Bijzondere bijstand	55%	<b>58%</b>	55%	55%	62%
Coll. aanv. ziektekostenverzekering	41%	<b>45%</b>	35%	46%	50%
Declaratieregeling	39%	<b>37%</b>	24%	39%	43%
Langdurigheidstoelage	#	<b>24%</b>	19%	30%	22%
Geen van alle bekend	23%	<b>18%</b>	23%	15%	17%

# in 2003 is niet gevraagd

### 11.2 Gebruik regelingen

Ruim eenderde van de respondenten maakt gebruik van één of meerdere van de onderscheiden regelingen. De regeling Collectieve aanvullende ziektekostenverzekering wordt het meest gebruikt, gevolgd door de regeling Kwijtschelding gemeentelijke belastingen. De resultaten zijn vergelijkbaar met vorig jaar.

Een uitsplitsing naar inkomen laat zien dat mensen met een inkomen van 1130 euro of minder relatief vaker gebruik maken van één of meerdere regelingen.

**Tabel 11.2a:** Percentage gebruik regeling (in % hh inkomen ≤ 1350 euro en regelt financiële zaken zelf)

	Totaal		2004		
	2003	2004	≤ 800	801-1130	1131-1350
Coll. aanv. ziektekostenverzekering	23%	<b>23%</b>	20%	23%	24%
Kwijtschelding gemeentelijke belastingen	19%	<b>20%</b>	27%	28%	9%
Bijzondere bijstand	8%	<b>9%</b>	8%	14%	7%
Declaratieregeling	12%	<b>7%</b>	8%	7%	6%
Langdurigheidstoelage	#	<b>5%</b>	8%	10%	0%
Geen van alle gebruikt	63%	<b>64%</b>	60%	63%	68%

# in 2003 niet gevraagd



### Redenen geen gebruik regeling

Aan alle respondenten die wel bekend zijn met een regeling, maar deze niet gebruiken, is gevraagd waarom ze er geen gebruik van maken. Voor alle onderscheiden maatregelen geldt, evenals vorig jaar, dat de meeste niet-gebruikers denken er niet voor in aanmerking te komen.

**Tabel 11.2b:** Redenen geen gebruik maatregel (in % geen gebruik regeling, hh inkomen ≤ 1350 euro, regelt financ. zaken zelf)

	Kwijtschelding		Bijzondere bijstand		Coll. aanv. ziektekosten verz.		Declaratie regeling		Langdurigheids toeslag	
	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004
Kom er niet voor in aanmerking	69%	<b>73%</b>	67%	<b>66%</b>	59%	<b>76%</b>	54%	<b>76%</b>	#	<b>82%</b>
Teveel moeite om aan te vragen	7%	<b>5%</b>	4%	<b>6%</b>	10%	<b>0%</b>	6%	<b>1%</b>	#	<b>0%</b>
Weet niet hoe aan te vragen	7%	<b>5%</b>	8%	<b>2%</b>	9%	<b>5%</b>	4%	<b>0%</b>	#	<b>9%</b>
Wil dit niet aanvragen	7%	<b>6%</b>	10%	<b>18%</b>	9%	<b>6%</b>	16%	<b>10%</b>	#	<b>9%</b>
Anders	10%	<b>11%</b>	10%	<b>8%</b>	13%	<b>13%</b>	20%	<b>12%</b>	#	<b>0%</b>
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	#	<b>100%</b>

# niet gevraagd

### Potentiële extra interesse in regelingen door toelichting tijdens enquête

Tijdens het afnemen van de enquête zijn de inkomensondersteunende regelingen kort toegelicht. Na de vijf regelingen te hebben behandeld, is de respondent gevraagd of hij/zij nieuwe informatie heeft gehoord waardoor men mogelijk bij de gemeente gaat informeren naar één of meerdere regelingen. Het aantal geïnteresseerden is toegenomen, van 13% in 2003 naar 23% dit jaar. Van de inkomensgroep tot 800 euro geeft circa eenderde aan mogelijk inlichtingen bij de gemeente te zullen inwinnen.

### 11.3 Bekendheid en gebruik Stadsbank

Bij de Stadsbank kunnen inwoners van Leiden terecht voor leningen, financieel advies en voor hulp bij het oplossen van schulden en budgetbeheer. Bijna zes op de tien Leidenaren kent de Stadsbank van naam en 6% heeft al eens van haar diensten gebruik gemaakt. Dit is vergelijkbaar met vorig jaar. Lager opgeleiden en mensen uit de lagere inkomensklassen hebben relatief het vaakst wel eens van de Stadsbank gebruik gemaakt, Leidenaren tot 35 jaar doen dit nauwelijks. Jongeren tot 25 jaar zijn ook het minst bekend met de Stadsbank.

**Tabel 11.3a:** Bekendheid en gebruik Stadsbank

	% Bekend		% Gebruikt			% Bekend		% Gebruikt			
Totaal 2003	56%	5%	<i>Werken (≥12 uur per week)</i>								
<b>Totaal 2004</b>	<b>58%</b>	<b>6%</b>				Ja	60%	6%	Nee	55%	6%
<i>Sekse</i>			<i>Netto huishoudinkomen</i>								
Man	63%	7%				≤ 1350	69%	10%	Vrouw	54%	5%
			1351-2000	66%	8%						
<i>Leeftijd</i>			2001-3000	57%	6%						
18-24 jaar	43%	1%	>3000	62%	5%						
25-34 jaar	58%	2%	<i>Huishoudsamenstelling</i>								
35-49 jaar	60%	8%				Alleenstaand	60%	6%	50-64 jaar	63%	8%
50-64 jaar	63%	8%	2 personen	58%	7%	65+	54%	9%			
65+	54%	9%	Gezin met kinderen	57%	5%						
<i>Opleiding</i>			<i>Etniciteit</i>								
Lager	56%	11%				Autochtoon	60%	6%			
Middelbaar	61%	7%				Allochtoon	51%	6%			
Hoger	58%	3%									

Evenals vorig jaar is 92% van de Leidenaren die wel eens gebruik hebben gemaakt van de Stadsbank daarover tevreden. De ontevreden respondenten geven hiervoor als reden dat ze de service en klantvriendelijkheid onvoldoende vinden.

### *Bekendheid met diensten Stadsbank*

Circa eenderde van de Leidenaren die bekend zijn met de Stadsbank geeft aan niet te weten waarvoor men er precies terecht kan. De mensen die dit wel (denken te) weten, noemen met name het lenen van geld en schuldbemiddeling als diensten van de Stadsbank. Leidse burgers tot 35 jaar en alleenstaanden zijn wat minder bekend met de mogelijkheden van de Stadsbank.

**Tabel 11.3b:** Bekendheid met diensten Stadsbank (in % bekend met Stadsbank)

	2003	2004
Geld lenen, doorlopend krediet	46%	40%
Schuldbemiddeling	34%	34%
Voor lagere inkomens	3%	6%
Goedkoper/flexibeler dan andere banken	3%	4%
Anders	1%	3%
Onbekend met diensten	34%	32%

### *Toekomstig gebruik*

Circa één op de tien Leidenaren die nog nooit van de diensten van de Stadsbank gebruik hebben gemaakt, denkt dit in de toekomst (misschien) wel te gaan doen. De mensen die aangeven dit niet te zullen doen, geven vrijwel allemaal aan dat ze de Stadsbank niet nodig (zullen) hebben. Inwoners uit Leiden-Noord, jongeren tot 25 jaar, mensen uit de laagste inkomensklasse en allochtonen geven relatief vaker aan mogelijk ooit gebruik van de Stadsbank te gaan maken, 65-plussers en mensen uit de hoogste inkomensklasse minder vaak.

## 12. ARBEIDSMARKTBELEID

In dit hoofdstuk wordt nader ingegaan op de arbeidsmarkt in Leiden. De resultaten worden waar mogelijk getoetst aan CBS-cijfers. Er wordt gekeken naar de verdeling van de beroepsbevolking. Vervolgens worden de groepen werkenden en niet-werkenden apart behandeld. Bij de werkenden wordt ingegaan op het dienstverband, de werklocatie en de vrees om dit jaar hun baan te verliezen. In paragraaf 12.3 wordt een schatting gemaakt van het aantal niet-werkende Leidenaren en wordt vanuit dit gegeven de feitelijke arbeidsmarktreserve berekend. Ook wordt gekeken naar wat voor soort baan werkzoekenden op zoek zijn en welke problemen zij hierbij tegenkomen.

### 12.1 Verdeling beroepsbevolking

De bevolking van 15-64 jaar wordt ook wel de potentiële beroepsbevolking genoemd. De potentiële beroepsbevolking bestaat uit ruim 86.000 Leidenaren.

In de Stadsenquête worden alleen Leidenaren van 18 jaar en ouder ondervraagd, dus voor een vergelijking is een lichte correctie nodig. De netto participatiegraad geeft het percentage van de beroepsbevolking dat minimaal 12 uur per week betaald werk verricht. In onderstaande tabel is te zien dat deze voor de Leidse beroepsbevolking van 18-64 jaar op circa 72%-74% ligt. De participatiegraad verschilt per leeftijdscategorie. Bij jongeren tot 25 jaar en 55-plussers ligt de participatiegraad op circa 50%, bij mensen van middelbare leeftijd rond de 85%.

**Tabel 12.1:** Netto participatiegraad Leidse beroepsbevolking 18-64 jaar (driejaarlijks gemiddelde)

	Berekend CBS- Leiden 1999-2001	Stadsenquête Leiden 2002-004
Betaald werk, minstens 12 uur per week	72%	74%
Geen betaald werk of minder dan 12 uur per week	28%	26%
Totaal	100%	100%

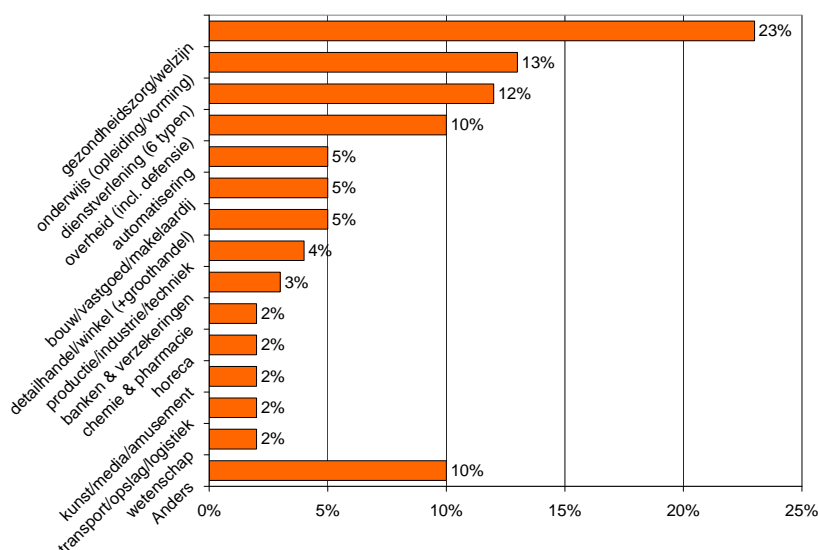
Bron: CBS-statline en Stadsenquête

### 12.2 Werkenden

Van de mensen met betaald werk voor minstens 12 uur per week, heeft negen op de tien een vast dienstverband en één op de tien een tijdelijk dienstverband. Dit komt precies overeen met de resultaten van 2003 en nagenoeg met het landelijke CBS-cijfer. Jongere werkenden hebben relatief vaker een tijdelijk dienstverband.

De meeste Leidse werkenden zijn werkzaam in de gezondheidszorg. Hoger opgeleiden blijken vaker te werken in het onderwijs, lager opgeleiden in de bouw en de detailhandel. In het bijgeleverde tabellenboek worden de sectoren verder onderverdeeld.

**Grafiek 12.2a:** Sector waarin werkenden werkzaam zijn (in % werkenden 18-64 jaar)



### Bang om in komende jaar baan te verliezen

De laatste tijd gaat het minder goed met de Nederlandse economie en de werkgelegenheid.

Als de werkenden wordt gevraagd of ze bang zijn om in het komende jaar hun baan te verliezen, dan antwoordt 12% hierop bevestigend. In 2003 lag dit percentage op 10%.

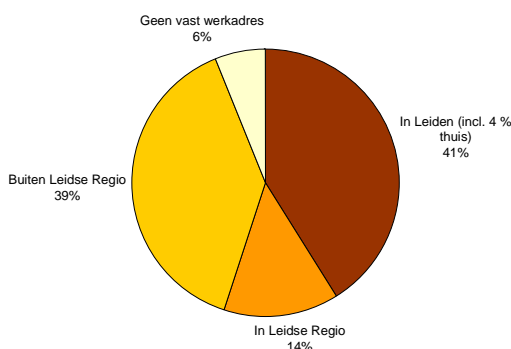
Werkenden met een tijdelijk contract zijn relatief vaker bang om hun baan te verliezen. Dit geldt eveneens voor werkenden met een lager inkomen en Leidenaren die in de automatisering werkzaam zijn. Mensen werkzaam in het onderwijs, de juridische dienstverlening en de chemie/pharmacie zijn daarentegen wat minder bang.

**Tabel 12.2b:** Perc. werknemers dat bang is baan te verliezen naar bedrijfstak (in % werkenden 18-64 jaar)

Totaal 2003	10%	<i>Sectoren met wat minder zekerheid</i>	
<b>Totaal 2004</b>	<b>12%</b>	Werkzaam in automatisering	21%
		Transport/opslag en logistiek	18%
<i>Dienstverband</i>		Kunst/media en amusement	17%
Vast	10%	Banken & verzekeringen	17%
Tijdelijk	24%	<i>Sectoren met wat meer zekerheid</i>	
<i>Netto huishoudinkomen</i>		Onderwijs (opleiding, vorming, training)	7%
< 1350	23%	Juridische dienstverlening	6%
1350-2000	15%	Chemie en farmacie	3%
2000-3000	12%		
> 3000	7%		

Circa vier op de tien van de in Leiden wonende werkenden is werkzaam in Leiden, 14% werkt in de Leidse regio en 39% werkt buiten de Leidse regio. Het overige deel heeft geen vast werkadres.

**Grafiek 12.2c:** Perc. waar werkzaam (in % werkenden 18-64 jaar)



Onderstaande tabel geeft een verdeling van de locaties waar gewerkt wordt.

**Tabel 12.2d:** Perc. waar werkzaam, naar plaats (in % werkenden 18-64 jaar)

<b>In Leiden (41%, incl. 4% thuis)<sup>5</sup></b>		<b>Buiten Leidse Regio (39%)</b>	
Postcode 2310-2318	21%	Den Haag	10%
Postcode 2321-2324	5%	Amsterdam	7%
Postcode 2331-2334	15%	Regio Haaglanden (excl. Den Haag)	6%
		Duin & Bollenstreek	4%
<b>In Leidse Regio (14%)</b>		Rotterdam (incl. Vlaard./Scheidam)	3%
Leiderdorp	4%	Utrecht	2%
Zoeterwoude	2%	Hoofddorp/Schiphol	2%
Oegstgeest	2%	Haarlem e.o.	1%
Voorschoten	2%	Overig Nederland	4%
Geen plaatsaanduiding gegeven*	4%		
		<b>Geen vast werkadres</b>	<b>6%</b>

\* kunnen ook mensen zijn die aangeven Leidse regio, maar toch net buiten deze grenzen werken

<sup>5</sup> De precieze verdeling van de 41% is als volgt: 2311 (5%), 2312 (6%), 2113 (3%), 2314 (1%), 2315 (2%), 2316 (2%), 2317 (1%), 2318 (1%), 2321 (3%), 2322 en 2323 (1%), 2324 (1%), 2331 (1%), 2332 (4%), 2333 (7%), 2334 (3%).

Aan de Leidenaren die buiten de Leidse regio werken is gevraagd of, indien de mogelijkheid zich zou voordoen, ze liever binnen de regio zouden werken. Bijna de helft van deze groep Leidenaren blijkt liever binnen de regio werken. De meerderheid van hen onderneemt hier echter (nog) geen pogingen voor.

**Tabel 12.2e:** Voorkeur voor werken binnen Leidse regio (in % werkenden 18-64 jaar, werkt buiten Leidse regio)

	2003	2004
Ja, en doe daar pogingen voor	17%	15%
Ja, maar onderneem niets	29%	33%
Nee	34%	37%
Maakt niet uit	19%	15%
Totaal	100%	100%

### 12.3 Niet-werkenden

In paragraaf 12.1 kwam naar voren dat ruim een kwart van de potentiële beroepsbevolking van 18-64 jaar op dit moment geen betaald werk heeft voor minstens 12 uur per week. Dit aantal is vorig jaar geschat op ruim 15.000 Leidenaren<sup>6</sup> (voor jaarlijkse detailverschillen kunnen andere gemeentelijke bronnen binnen Sociale Zaken worden geraadpleegd). Jongeren van 15-24 zijn in deze schatting buiten beschouwing gelaten. Veel van hen studeren nog of zitten op school. Anderen hebben, zoals in paragraaf 12.2 te zien is, wel een baan.

De niet-werkenden zijn relatief wat ouder, vaker vrouw en aanzienlijk vaker lager opgeleid. Van hen ontvangen er ruim 5.000 binnen hun huishouden een uitkering, meestal AAW/WAO en in iets mindere mate een bijstandsuitkering, een WW-uitkering of een andere uitkering, 1.500-2.000 mensen ontvangen een VUT/ pre-pensioen. Circa 8.000 van hen ontvangen in hun huishouden geen uitkering, meestal omdat hun partner werkt.

**Tabel 12.3a:** Perc. niet-werkenden met uitkering (in % niet-werkenden van 18-64 jaar)

	2003	2004
AAW/WAO/Bijstand(ABW)/WW	28%	26%
VUT/Pre-pensioen	10%	11%
Overige uitkeringen	9%	8%
Geen uitkering	53%	54%
Totaal	100%	100%

Van de niet-werkenden hebben er evenals vorig jaar ruim 2.000 (16%) in het verleden nog nooit een baan gehad voor minstens 12 uur. Ook is gevraagd (niet in tabel) of men in de afgelopen 12 maanden een opleiding heeft afgerond. Evenals in 2003 geeft 7% van de niet-werkenden dit aan.

**Tabel 12.3b:** Hoe lang niet meer werkzaam voor minstens 12 uur per week (in % niet-werkenden van 18-64 jaar)

	2003	2004				
		Totaal	18-24	25-34	35-49	50-64
Korter dan 6 maanden	6%	<b>7%</b>	15%	2%	6%	7%
6-12 maanden	9%	<b>8%</b>	12%	19%	4%	8%
1-2 jaar	12%	<b>10%</b>	6%	9%	8%	13%
Langer dan 2 jaar	58%	<b>58%</b>	13%	57%	71%	60%
Nooit gewerkt	15%	<b>16%</b>	55%	13%	11%	12%
Totaal	100%	<b>100%</b>	100%	100%	100%	100%

<sup>6</sup> Schatting staat beschreven in rapportage Stadsenquête 2003.

Van de niet-werkenden onderneemt 17% pogingen om weer te werken, een kwart zou wel iets willen doen, maar onderneemt om diverse redenen geen stappen, en bijna zes op de tien wil dit ook niet. De respondenten die op zich wel willen, maar hiertoe nog geen pogingen hebben ondernomen, noemen hiervoor onder andere ziekte, invaliditeit en kinderen als reden.

**Tabel 12.3c:** Ondernemen pogingen om (weer) te gaan werken (in % niet-werkenden van 18-64 jaar)

	2003	2004
Ja, onderneemt pogingen om te werken	20%	17%
Ja, maar doet geen pogingen, vanwege ziekte/invaliditeit	7%	10%
Ja, maar doet geen pogingen, vanwege kinderen	5%	6%
Ja, maar doet geen pogingen, pas na studie/cursus	2%	3%
Ja, maar doet geen pogingen, geen tijd, genoeg te doen	3%	2%
Ja, maar doet geen pogingen, vanwege andere redenen	5%	5%
Nee, wil niet (meer) werken	58%	57%
Totaal	100%	100%

#### *De feitelijke arbeidsreserve 25-64 jarigen*

Op basis van het voorgaande kan de feitelijke arbeidsreserve berekend worden. Deze bestaat uit de beroepsbevolking die voldoet aan de volgende voorwaarden:

- 1) niet of minder dan 12 uur per week werkzaam
- 2) volgt geen dagstudie met studiefinanciering
- 3) wil zelf in de toekomst (meer) werken.

Tabel 12.3d berekent de feitelijke arbeidsreserve op circa 3.000. Zoals te verwachten valt, ondernemen jongere niet-werkenden meer pogingen om een baan te krijgen dan 55-plussers. Indien de bevolkingsgroep 15-24 jaar wordt meegerekend zal de feitelijke arbeidsreserve wat hoger zijn.

**Tabel 12.3d:** Schatting feitelijke arbeidsreserve van mensen van 25-64 jaar (2003 versus 2004)

	Absoluut aantal niet werkenden (= schatting 2003/2004)	2003		2004	
		% dat pogingen doet om (meer) te werken	Absoluut aantal	% dat pogingen doet om (meer) te werken	Absoluut aantal
25-34	2.800	33%	± 900	26%	730
35-54	6.200	29%	± 1.800	24%	1490
55-64	6.200	9%	± 550	11%	680
Totaal	15.200		3.250		2.900

De respondenten die pogingen ondernemen om (weer) te gaan werken ondervinden hierbij verschillende problemen. Het meest genoemd worden:

**Tabel 12.3e:** Wat zijn de belangrijkste hobbels voor mensen die pogingen ondernemen om (weer) te gaan werken

1. Economische situatie/er zijn geen banen (op mijn vakgebied) /weinig vacatures (15x)
2. Leeftijd, te oud (12x)
3. Ziekte/handicap (11x)
4. Combinatie met opvoeden kinderen (6x)
5. Eigen twijfel, weet het allemaal niet zo goed (5x)
6. Beperkte opleiding/ geen diploma's (4x)
7. Geen werkervaring (3x)
8. Ontbreken juiste kinderopvang (3x)

Ook is gevraagd naar wat voor soort banen men zoekt. Sommige werkzoekenden kunnen een specifieke omschrijving geven, anderen geven uitleg in algemene termen of hebben nog nauwelijks een idee.

**Tabel 12.3f:** Wat zoeken mensen die pogingen ondernemen om (weer) te gaan werken

1. Kan van alles, geen specifiek idee, wat kan gezien opleiding, nog onvoldoende over nagedacht (13x)
2. Administratief/kantoorbaan (12x)
3. Detailhandel/winkel/verkoper/-ster (6x)
4. Secretaresse/receptioniste (5x)
5. Gezondheidszorg/verzorging/welzijn (5x)
6. Als het maar part-time is, iets wat combineerbaar is met opvoeding kinderen (4x)
7. Werk dat ik kan met mijn handicap/aangepast werk (3x)
8. Ict/it (3x)
9. (Basis) onderwijs (3x)

Ongeveer een kwart van de feitelijke arbeidsreserve (circa 750 Leidenaren) geeft aan graag extra hulp te krijgen bij het zoeken naar werk. Ze denken hierbij aan:

- contact met uitzendbureau;
- algemene ondersteuning;
- hulp bij verwerven vacatures;
- helpen bij krijgen netwerk;
- contact leggen met bedrijven;
- vergoeding sollicitatiekosten;
- cursus solliciteren.

### 13. GEMEENTELIJKE INFORMATIEVOORZIENING

De gemeente Leiden communiceert op een groot aantal verschillende manieren met haar inwoners. Van telefonische contacten tot juridische procedures, van een gemeentelijke website tot inspraakavonden en spreekuren van wethouders. In dit hoofdstuk staat de beoordeling van de gemeentelijke informatievoorziening centraal. Hierbij wordt naast de beoordeling van de informatievoorziening als geheel, meer uitgebreid ingegaan op twee communicatie-instrumenten van de gemeente, namelijk de Stadskrant en de Wegwijzer (gemeentegids).

#### 13.1 Beoordeling gemeentelijke informatievoorziening

De Leidenaren is gevraagd de gemeentelijke informatievoorziening te beoordelen. Evenals vorig jaar vindt acht op de tien Leidenaren dat de gemeente hen voldoende op de hoogte houdt van het gemeentelijk nieuws.

**Tabel 13.1:** Percentage bewoners voldoende op hoogte van gemeentelijk nieuws

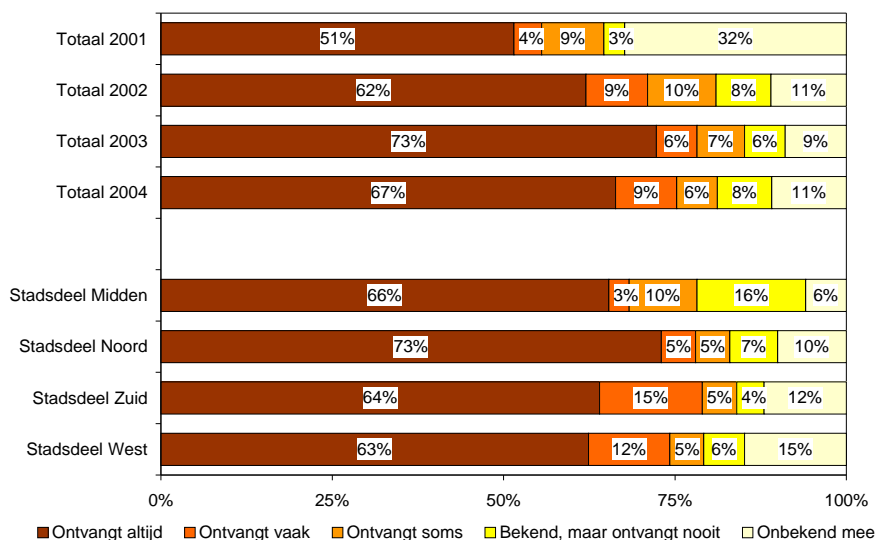
2001	73%
2002	77%
2003	82%
<b>2004</b>	<b>81%</b>

De afdeling Communicatie van ID (Informatie en Dienstverlening) is verantwoordelijk voor een aantal gemeentelijke publicaties. In dat kader is het belangrijk te weten hoe effectief deze zijn. Op de volgende pagina's worden twee van deze publicaties, te weten de Stadskrant en de Wegwijzer (gemeentegids) behandeld.

#### 13.2 Stadskrant

Negen op de tien Leidenaren kent de Stadskrant en driekwart ontvangt deze regelmatig. Na een geleidelijke toename van de ontvangst in de afgelopen jaren, lijkt deze dit jaar wat te zijn gedaald. De ontvangst in stadsdeel Midden blijft ook dit jaar wat achter op de overige stadsdelen.

**Grafiek 13.2a:** Bekendheid en ontvangst van de Stadskrant





### Lezen Stadskrant

Van de mensen die aangeven de Stadskrant wel eens te ontvangen, leest bijna negen op de tien de krant. In vergelijking met voorgaande jaren is het percentage lezers licht afgenomen. De gemiddelde leestijd schommelt de afgelopen jaren tussen de 13 en de 14 minuten per keer. Oudere lezers, lager opgeleide lezers en lezers uit de lagere inkomensklassen lezen de Stadskrant gemiddeld langer.

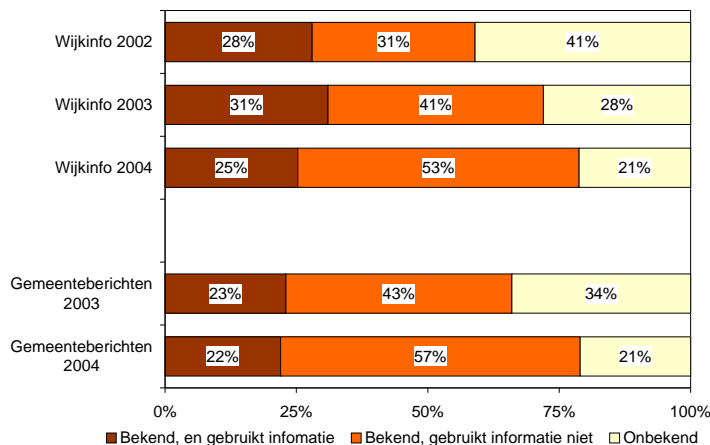
**Tabel 13.2b:** Percentage lezers Stadskrant en gemiddelde leestijd lezers

	% lezers	gem. leestijd		% lezers	gem. leestijd		% lezers	gem. leestijd
Totaal 2001	93%	12 min.	<i>Leeftijd</i> 18-34 35-54 55+	80%	11 min.	<i>Huishoudtype</i> alleenstaand 2 personen gezin met kinderen	76%	12 min.
Totaal 2002	89%	14 min.		88%	12 min.		92%	15 min.
Totaal 2003	94%	14 min.		95%	18 min.		86%	11 min.
<b>Totaal 2004</b>	<b>87%</b>	<b>13 min.</b>						
<i>Sekse</i>			<i>Opleiding</i> Lager Middelbaar Hoger			<i>Huishoudinkomen</i> ≤ 1600 1601 – 3000 > 3000		
Man	81%	13 min.		92%	18 min.		84%	17 min.
Vrouw	92%	13 min.		85%	12 min.		91%	12 min.
				85%	11 min.		86%	11 min.

### Bekendheid en gebruik Wijkinfo en Gemeenteberichten in Stadskrant

Twee vaste rubrieken van de Stadskrant zijn Wijkinfo en Gemeenteberichten. Van de lezers van de Stadskrant is acht op de tien bekend met de rubrieken. Het gebruik ligt op respectievelijk 25% en 22%. Vergeleken met voorgaande jaren is de bekendheid van beide rubrieken toegenomen. Het gebruik van Gemeenteberichten is vergelijkbaar met voorgaande jaren, het gebruik van Wijkinfo lijkt relatief wat afgenomen.

**Grafiek 13.2c:** Bekendheid en gebruik rubrieken Wijkinfo en Gemeenteberichten (in % lezers Stadskrant)



In de onderstaande tabel wordt weergegeven waarvoor de rubrieken Wijkinfo en Gemeenteberichten gebruikt worden. In het tabellenboek zijn alle gegeven antwoorden te vinden, onderstaand vindt u de top 5.

**Tabel 13.2d:** Waarvoor worden rubrieken Wijkinfo en Gemeenteberichten gebruikt

Wijkinfo	Gemeenteberichten
Chemokar (tijden)	Algemeen, informatief, om op de hoogte te blijven
Om op de hoogte te blijven	Gemeentelijke besluitvorming/ plannen
Informatie over de eigen wijk	Activiteiten/ evenementen (in stad/ centrum)
Vuilnis ophaal (tijden)	Bouwvergunningen
Activiteiten/ evenementen (in wijk)	Vergunningen
Overige genoemd: wegwerkzaamheden/ omleidingen, openingstijden, grofvuil, groenvoorzieningen, vegen.	Overige genoemd: verbouwingen, vuilnis ophaal, vergaderingen, openingstijden, parkeerbeleid, bouwzaken.

### Beoordeling Stadskrant op drie aspecten

Om meer inzicht te krijgen in de tevredenheid van de lezers met de Stadskrant is hen gevraagd een drietal aspecten te beoordelen. Het meest tevreden zijn de lezers over de leesbaarheid van de artikelen. De interessantheid van de inhoud en de vormgeving worden beide met een 6,7 iets lager beoordeeld. De resultaten zijn vergelijkbaar met 2003.

**Tabel 13.2e:** Beoordeling drie aspecten Stadskrant (in % lezers Stadskrant)

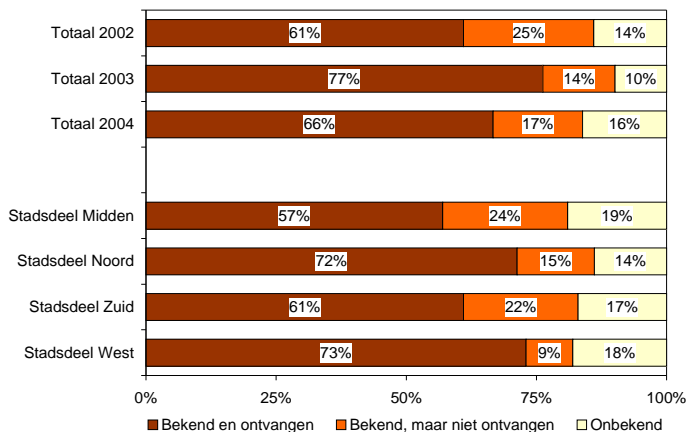
	Gemiddeld 2003	Gemiddeld 2004	≤ 5	6	7	8	≥ 9	Totaal
Leesbaarheid Artikelen	7,0	<b>7,0</b>	3%	16%	57%	23%	0%	100%
Interessantheid inhoud	6,8	<b>6,7</b>	8%	27%	52%	13%	1%	100%
Lay-out / vormgeving	6,7	<b>6,7</b>	8%	25%	49%	16%	1%	100%

Een aantal lezers heeft een suggestie ter verbetering van de Stadskrant. Zo wordt opgemerkt dat de krant aantrekkelijker zou kunnen (betere lay-out, kortere stukjes, meer leuke/gezellige verhalen) (9x), er meer aandacht besteed zou kunnen worden aan het woningaanbod (3x) en waar en wanneer bepaalde evenementen/gebeurtenissen plaatsvinden (3x).

### 13.3 Wegwijzer

Een andere vorm van gemeentelijke informatie is de Wegwijzer voor Leiden, ook wel bekend als de gemeentegids. Van de Leidenaren kent 84% de Wegwijzer en 66% heeft deze dit jaar ontvangen. De ontvangst is relatief minder goed in het Stadsdeel Midden en het Stadsdeel Zuid. Ook onder 35-minners, alleenstaanden en lager en middelbaar opgeleiden is de bekendheid en de ontvangst wat lager. Vergeleken met vorig jaar geven wat minder Leidenaren aan bekend te zijn met de Wegwijzer en ook de ontvangst is minder, maar nog wel hoger dan in 2002.

**Grafiek 13.3a:** Bekendheid en ontvangst Wegwijzer



### Gebruik Wegwijzer

Van de Leidenaren die aangeven de Wegwijzer van 2004 te hebben ontvangen geeft 71% aan deze ook te gebruiken (=47% van alle Leidenaren). Het gebruik van de Wegwijzer onder Leidenaren is hiermee vergelijkbaar met 2002 en lager dan vorig jaar.

De Wegwijzer is ook te raadplegen op internet. Evenals in 2003 heeft 6% van de Leidenaren die bekend is met de gemeentegids hier al eens gebruik van gemaakt.

**Tabel 13.3b:** Gebruik wegwijzer

	% ontvangen	% gebruik * ontvangers	% gebruik = Leidenaren
2002	61%	78%	<b>48%</b>
2003	77%	71%	<b>55%</b>
2004	66%	71%	<b>47%</b>

De Leidenaren die de Wegwijzer gebruiken, doen dit meestal meerdere keren per jaar, met name voor het opzoeken van telefoonnummers, adressen en informatie over het ophalen van huisvuil.

**Tabel 13.3c:** Gebruiksredenen Wegwijzer

Telefoonnummers (algemeen)	33%
Adressen	19%
Ophalen huisvuil/grofvuil	18%
Openingstijden	12%
Van alles en nog wat (spontaan)	6%
Gemeentendiensten	5%
Servicenummers	4%
Verenigingen	2%
Dokter	1%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>

#### *Beoordeling Wegwijzer*

Als de gebruikers van de Wegwijzer gevraagd wordt deze te beoordelen met een rapportcijfer, dan geven ze, net als vorig jaar, gemiddeld een 7,6.

**Tabel 13.3d:** Beoordeling Wegwijzer (in % gebruikt Wegwijzer)

	2003	2004
<b>Gemiddeld</b>	<b>7,6</b>	<b>7,6</b>
≤ 5	2%	1%
6	3%	3%
7	37%	38%
8	51%	51%
≥ 9	6%	8%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

#### *Verbeter tips Wegwijzer*

Tot slot is de Leidenaren gevraagd om verbeter suggesties voor de Wegwijzer. De meeste mensen noemen het verbeteren/ uitbreiden van het register achterin de Wegwijzer (8x) en de overzichtelijkheid (5x). Verder worden er nog een aantal losse ideeën genoemd:

- Betere indeling gebruiksmogelijkheden, indeling/ kopjes kunnen handiger, meer verwijzingen en/of mogelijk met tabbladen/handgrepen;
- Een wat makkelijker boekje van maken, nu een beetje dik, vouwt niet zo lekker;
- Mis de bezoeken van ziekenhuizen en relatief weinig aandacht voor particuliere bedrijven;
- Goede keuze in grootte van de letter.

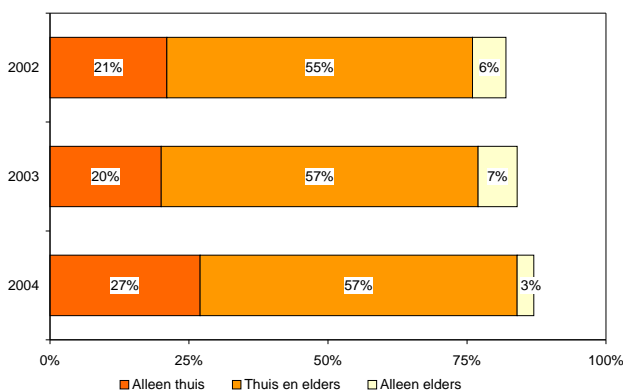
## 14. GEMEENTELIJKE WEBSITE

De gemeentelijke website speelt een steeds belangrijker rol bij de communicatie en de dienstverlening van de gemeente naar de burgers toe. In dit hoofdstuk wordt eerst gekeken naar de beschikbaarheid en het gebruik van internet. Vervolgens wordt ingegaan op de bekendheid, het bezoek en de beoordeling van de gemeentelijke website.

### 14.1 Beschikking internet

Van alle Leidenaren heeft 87% de beschikking over internet; 84% beschikt ook thuis over internet, 3% alleen elders. De beschikking over internet is hiermee licht gestegen. Leiden scoort met het percentage huishoudens met internet hoog. Dit hangt mede samen met het hoge opleidingsniveau van de stad en het feit dat Leiden een Universiteitsstad is.

Grafiek 14.1a: Beschikking internet (thuis of elders)



De beschikbaarheid over internet is voor de meeste doelgroepen vergelijkbaar met voorgaande jaren. Een (lichte) stijging is te zien bij ouderen, de lagere inkomensgroepen, alleenstaanden, gezinnen met kinderen en lager opgeleiden. Wel blijven er aanzienlijke verschillen bestaan tussen groepen onderling. Ouderen, lager opgeleiden, en de lagere inkomensgroepen kunnen nog steeds relatief minder vaak over internet beschikken.

Tabel 14.1b: Beschikking over internet naar doelgroep (thuis of elders)

	2002	2003	2004		2002	2003	2004
<i>Leeftijd</i>				<i>Netto huishoudinkomen<sup>1</sup></i>			
18-34	91%	94%	96%	≤ 1600	59%	67%	75%
35-54	87%	87%	91%	1601 – 3000	84%	90%	93%
55+	53%	61%	66%	> 3000	97%	97%	96%
<i>Opleiding</i>				<i>Huishoudsamenstelling</i>			
Lager	56%	57%	71%	Alleenstaand	77%	77%	82%
Middelbaar	85%	86%	89%	2 personen	78%	83%	82%
Hoger	95%	97%	96%	Gezin met kinderen	88%	87%	94%

<sup>1</sup>in 2002: grens: 1400 euro

### 14.2 Gebruik internet en email

Dat internet een steeds belangrijker plaats inneemt in het dagelijks leven, blijkt ook uit de geleidelijke toename in het aantal mensen dat aangeeft er (vrijwel) dagelijks gebruik van te maken. Hoger opgeleiden, mannen en Leidenaren tot 55 jaar maken frequenter gebruik van internet.

Tabel 14.2a: Frequentie internet- en emailgebruik (in % resp. die beschikken over internet)

	2002	2003	2004
(Vrijwel) dagelijks	62%	66%	71%
Enkele malen per week	17%	14%	13%
Af en toe (ca. wekelijks)	12%	9%	5%
Incidenteel (ca. enkele malen per jaar)	3%	8%	7%
Nooit	6%	4%	5%
Totaal	100%	100%	100%

Internet wordt met name thuis en op het werk gebruikt en in mindere mate op school of in de bibliotheek. Andere locaties die worden genoemd zijn onder meer bij vrienden/familie, internetcafés of op vakantie.

**Tabel 14.2b:** Plaats internetgebruik (in % internetgebruikers, meerdere antw. mogelijk)

	2002	2003	2004
Thuis	92%	91%	96%
Op het werk	63%	71%	61%
Op school/universiteit	18%	14%	15%
In de bibliotheek	4%	8%	8%
Ergens anders	5%	5%	4%

Internet wordt vooral gebruikt om informatie te zoeken en voor email. Circa de helft koopt wel eens producten via internet en een kwart doet aan chatten. Andere gebruiksmogelijkheden die worden genoemd zijn onder andere: downloaden, boeken van vakanties, spelletjes en bankzaken. Vergeleken met voorgaande jaren maken internetgebruikers vaker gebruik van de mogelijkheid om via internet producten te kopen of te chatten.

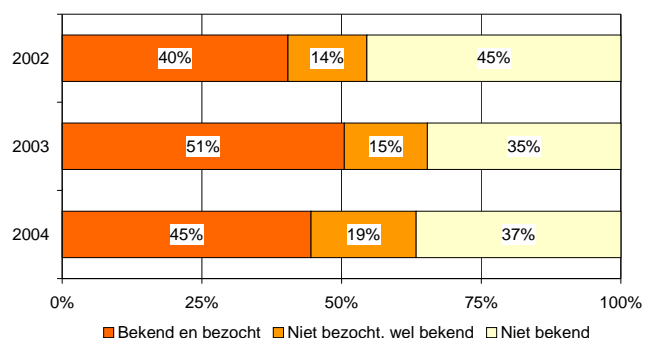
**Tabel 14.2c:** Gebruik van de mogelijkheid om via internet ... (in % internetgebruikers, meerdere antw. mogelijk)

	2002	2003	2004
Informatie te zoeken op websites	95%	98%	97%
Emailen	98%	96%	96%
Bestellen/kopen van producten	38%	38%	49%
Chatten	21%	18%	25%

### 14.3 Bekendheid en bezoek gemeentelijke website

Ruim zes op de tien internetgebruikers is bekend met de gemeentelijke website [www.leiden.nl](http://www.leiden.nl), en 45% heeft de website ook wel eens bezocht (=37% van alle Leidenaren). Leidenaren jonger dan 35 jaar en hoger opgeleiden bezoeken de website relatief vaker. De bekendheid van de gemeentelijke website is vergelijkbaar met vorig jaar, het bezoek lijkt iets te zijn afgenomen.

**Grafiek 14.3a:** Bekendheid en bezoek gemeentelijke site (in % internetgebruikers)



Een kwart van de bezoekers heeft de gemeentelijke website in de afgelopen 12 maanden één keer bezocht, 45% twee à vier keer en drie op de tien vijf keer of vaker. De bezoekfrequentie is in vergelijking met voorgaande jaren licht gestegen.

**Tabel 14.3b:** Frequentie bezoek afgelopen 12 maanden (in % bezoekers website)

	2002	2003	2004
1 keer	35%	30%	24%
2 keer	21%	25%	20%
3-4 keer	19%	26%	25%
5 keer of vaker	25%	19%	31%
Totaal	100%	100%	100%

#### 14.4 Reden bezoek gemeentelijke website

Evenals in 2003 geeft zes op de tien bezoekers aan de website voornamelijk te hebben bezocht voor gemeentelijke informatie, terwijl 14% met name op zoek was naar recreatieve/toeristische informatie.

**Tabel 14.4a:** Belangrijkste reden bezoek gemeentelijke website (in % bezoekers website)

	2002	2003	2004
Gemeentelijke informatie	50%	59%	59%
Recreatieve/toeristische informatie	21%	19%	14%
Beide even veel	14%	16%	16%
Alleen even gekeken/nieuwsgierig	10%	4%	6%
Anders	5%	2%	5%
Totaal	100%	100%	100%

Bezoekers van de gemeentelijke website verwachten op de website vooral informatie te vinden over de openingstijden van de verschillende gemeentelijke diensten en voorzieningen. In mindere mate worden onder meer genoemd informatie over uitgaan/evenementen, telefoonnummers/adressen en gemeentelijke besluiten en plannen.

**Tabel 14.4b:** Verwachte onderwerpen gemeentelijke website (in % bezoekers website, spontaan)

1. Openingstijden Stadhuis, zwembad e.d.	62%	7. Info burgemeester/ wethouder/ gem.raad	6%
2. Uitgaan, cultuur, evenementen	38%	8. Plattegrond	6%
3. Telefoonnummers, (email)adressen	29%	9. Parkeren	6%
4. Gemeentelijke besluiten, plannen	22%	10. Algemene info	6%
5. Informatie bepaalde afdelingen	19%	11. Vacatures	6%
6. Gem. belastingen, afvalstoffenheffing	8%	12. Aanvragen paspoort/rijbewijs	5%

#### 14.5 Beoordeling gemeentelijke website

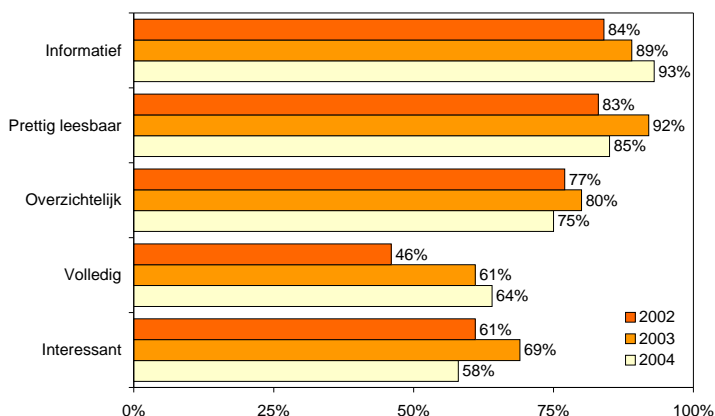
Als bezoekers van de website wordt gevraagd naar hun eerste indruk van de gemeentelijke website, dan blijkt men per saldo positief: 55% positief, 17% negatief, 27% neutraal. Uit de toelichtingen van de bezoekers komt naar voren dat hoewel een deel van de bezoekers de website overzichtelijk vindt en de informatie goed vindbaar, er eveneens een aantal bezoekers van mening is dat de website op deze aspecten verbeterd kan worden.

**Tabel 14.5a:** Redenen eerste reactie gemeentelijke website positief/ negatief

Positief		Negatief	
Overzichtelijk	31x	Onoverzichtelijk	11x
Kon vinden wat ik zocht/ snel, makkelijk vindbaar	25x	Kon niet (snel) vinden wat ik zocht	9x
Duidelijk (en begrijpelijk)	18x	Te weinig info	2x
Ziet er leuk/ verzorgd uit, lay-out, opmaak, mooi	12x	Rommelig (beetje goedkoop)	2x
Informatief (en links naar andere info)	11x		

Vervolgens is de gemeentelijke website beoordeeld op 5 aspecten. Het meest positief zijn de bezoekers over het informatieve gehalte en de leesbaarheid van de website. De aspecten volledigheid en interessantheid worden vaker genoemd als aspecten die voor verbetering vatbaar zijn. Dit beeld is vergelijkbaar met voorgaande jaren, hoewel de percentages variëren.

**Grafiek 14.5b:** Percentage positieve beoordeling vijf aspecten gemeentelijke website door bezoekers



## 15. BEKENDHEID WERKZAAMHEDEN GEMEENTE IN WIJK

In dit hoofdstuk wordt nader ingegaan op de gemeentelijke informatievoorziening rondom werkzaamheden in de wijk. Gekeken wordt naar de algemene tevredenheid met de informatievoorziening en welke informatiebronnen men gebruikt om van werkzaamheden en plannen van de gemeente op de hoogte te blijven. Daarnaast is Leidenaren gevraagd of ze het afgelopen jaar zelf contact met de gemeente hebben opgenomen over het onderhoud in de eigen wijk.

### 15.1 Tevredenheid informatievoorziening

Van de Leidenaren vindt 86% dat zij voldoende op de hoogte wordt gehouden van gemeentelijke werkzaamheden in de wijk, 12 % geeft aan van niet (2% geen antwoord). Inwoners van Binnenstad-Noord en het Stevenshofdistrict geven (beide 17%) wat vaker aan onvoldoende op de hoogte te worden gehouden.

De werkzaamheden waarbij men zegt informatie te missen betreffen veelal wegwerkzaamheden en opbrekingen. Men heeft hierbij met name behoefte aan informatie over de startdatum en de duur van de werkzaamheden en de eventuele omleidingen die deze met zich meebrengen.

#### *Gebruikte informatiebronnen*

De meest gebruikte informatiebronnen om op de hoogte te blijven van werkzaamheden en plannen van de gemeente, zijn bewonersbrieven, de Stadskrant en huis-aan-huisfolders. Jongeren tot 25 jaar, Leidenaren uit de laagste inkomensgroep, allochtonen en inwoners uit Binnenstad-Noord geven relatief wat vaker aan geen enkele informatiebron te gebruiken. Overigens bestaat er een zekere correlatie tussen deze groepen. Zo hebben jongeren vaker een lager inkomen en wonen ze relatief vaker in de Binnenstad.

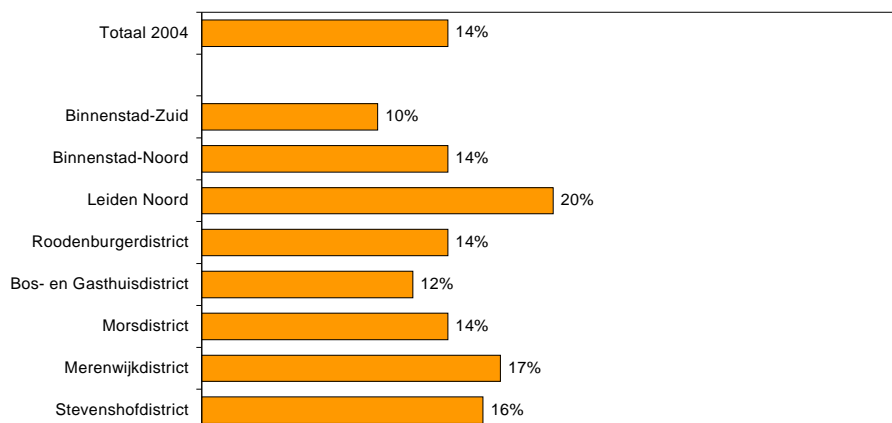
**Tabel 15.1:** Meest gebruikte informatiebronnen voor werkzaamheden gemeente (meerdere antw. mogelijk)

Bewonersbrieven	42%
Stadskrant	36%
Huis-aan-huis folders	26%
Gemeentewijzer	3%
Wijkinformatiemarkten	2%
Buren, buurtbewoners	2%
Internet	2%
Kabelkrant	1%
Wijkplannen	1%
Anders	9%
Geen enkele	10%

### 15.2 Contact over onderhoud wijk

Van alle Leidenaren heeft 14% in de afgelopen 12 maanden de gemeente benaderd, omdat zij vonden dat er iets aan het onderhoud in hun wijk gedaan moest worden. Jongeren en alleenstaanden deden dit wat minder vaak, inwoners van Leiden-Noord relatief vaker.

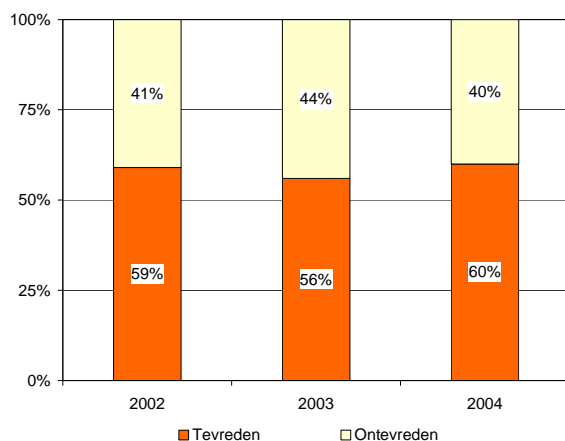
**Grafiek 15.2a:** Percentage contact gehad over onderhoud wijk



### Onderwerp contact en tevredenheid

De onderwerpen waarover men contact heeft gehad met de gemeente, hebben met name betrekking op het onderhoud aan de groenvoorzieningen, de bestrating en het legen van containers en vuilnisbakken. Zes op de tien mensen die contact hebben gehad, is naar tevredenheid geholpen. Dit is vergelijkbaar met voorgaande jaren.

**Grafiek 15.2b:** Percentage naar tevredenheid geholpen (in % contact gehad over onderhoud eigen wijk)



Redenen om tevreden te zijn, zijn met name dat het probleem is verholpen en de snelheid van handelen. Ontevreden mensen geven vaak aan dat er (nog) niets gedaan is. De Leidse burgers die contact hebben gehad over het onderhoud van groenvoorzieningen (m.n. bomen, onkruid verwijderen) lijken relatief vaker ontevreden.

**Tabel 15.2c:** Tevredenheid contact voor meest genoemde onderwerpen (in % inwoners die afg. jaar contact hebben gehad)

	Tevreden	Ontevreden	Totaal
Totaal	60%	40%	100%
Groenvoorzieningen (n=34)	50%	50%	100%
Bestrating (n=26)	73%	27%	100%
Legen containers/vuilnisbakken (n=23)	74%	26%	100%
(Zwerf)vuil op straat (n=16)	63%	37%	100%
Straatverlichting (n=13)	69%	31%	100%

Bij de niet naar tevredenheid afgehandelde klachten dienen twee nuanceringen te worden geplaatst: ten eerste valt een deel van de genoemde klachten niet onder de verantwoordelijkheid van de gemeente, en ten tweede kunnen niet alle klachten worden verholpen binnen het vastgestelde beleidskader van de gemeente.



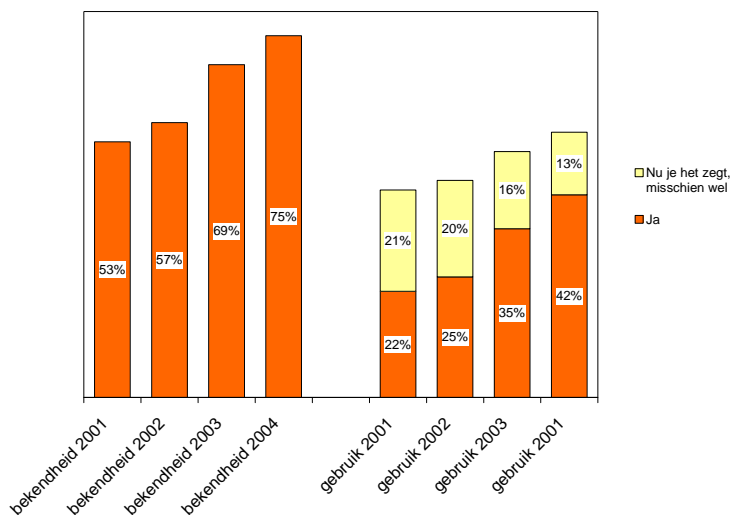
## 16. MILIEU

Om het scheiden en hergebruik van huishoudelijk restafval te stimuleren, wordt voortdurend onderzocht hoe de bewoners van Leiden met hun afval omgaan. Niet alleen hoe men over afval en afvalscheiding denkt is van belang, ook interessant is hoe bekend de verschillende voorzieningen waar men afval kan inleveren zijn. Zo nodig worden lopende projecten aangepast of nieuwe initiatieven ontwikkeld. Voorbeelden van lopende projecten zijn het GFT-project voor gemotiveerde bewoners in de binnenstad en de Milieustraat aan de J.C. de Rijpstraat 11. Overige systemen waarvan bepaald kan worden of ze voldoen, zijn het inzamelen van Klein Chemisch Afval (KCA), papier en GFT in de rest van de stad. Evenals in voorgaande jaren komen in de Stadsenquête van dit jaar al deze onderwerpen aan de orde.

### 16.1 Milieustraat

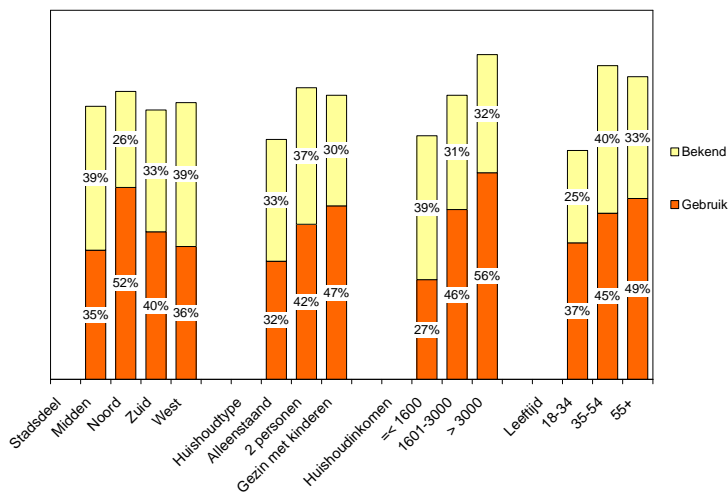
De Milieustraat, aan de J.C. Rijpstraat, is een voorziening waar inwoners van Leiden op vertoon van een legitimatie hun grof huishoudelijk afval kunnen brengen. Daarnaast kan er ook bijna al het overige afval worden ingeleverd. Driekwart van de Leidenaren is bekend met de Milieustraat en 42% heeft er in de afgelopen 12 maanden gebruik van gemaakt. Vergeleken met voorgaande jaren zijn zowel de bekendheid als het gebruik verder toegenomen.

Grafiek 16.1a: Bekendheid en (potentieel) gebruik Milieustraat, 2001-2004



Leidenaren uit de lagere inkomengroepen maken relatief het minst vaak gebruik van de Milieustraat. Ook 35-minners, alleenstaanden en inwoners van de stadsdelen Midden en West maken hier minder vaak gebruik van.

Grafiek 16.1b: Bekendheid en gebruik Milieustraat, naar doelgroep, 2004



### Redenen geen gebruik Milieustraat

In onderstaande tabel is te zien waarom Leidenaren die wel bekend zijn met de Milieustraat, deze niet hebben bezocht. De meeste mensen geven aan geen bezoek aan de Milieustraat te hebben gebracht, omdat ze geen afval ervoor hebben of omdat ze grofvuil op laten halen.

**Tabel 16.1c:** Waarom geen gebruik Milieustraat (in % bekend, maar geen gebruik, meerdere mogelijk)

Heb geen afval voor Milieustraat	58%
Laat grofvuil ophalen	25%
Vindt de Milieustraat te ver weg/ geen vervoer	9%
Wist niet waar Milieustraat was	4%
Wacht op Chemokar	3%
Interesseert me niet/ gooi alles bij elkaar	2%
Anders	2%
Weet niet precies wat wel/ niet kan	1%

### Gebruikers

De Leidenaren die in de afgelopen 12 maanden gebruik hebben gemaakt van de Milieustraat zijn hier meestal één of enkele keren geweest. Ze komen met name voor bouw- en sloopafval en het inleveren van grof huishoudelijk afval.

**Tabel 16.1d:** Afval waarvoor men naar Milieustraat gaat (in % Milieustraat bezocht, meerdere antw. mogelijk)

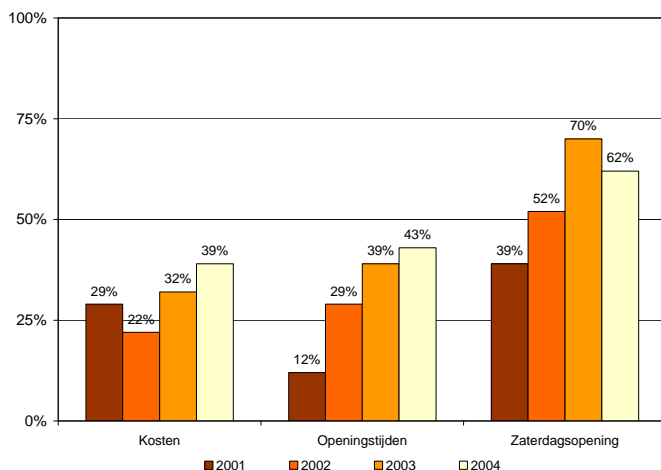
	2001	2002	2003	2004
Bouw- en sloopafval	38%	33%	38%	40%
Grof huishoudelijk afval	36%	45%	40%	33%
Klein chemisch afval	22%	23%	19%	18%
Hout	9%	17%	18%	16%
Grof groenafval	6%	8%	11%	15%
Kleine elektrische apparaten	16%	24%	14%	13%
Verf, olieresten*	#	#	8%	11%
Meubels	#	#	2%	11%
Vloerbedekking	5%	5%	7%	6%
Papier, karton	8%	4%	4%	5%
Glas	7%	1%	3%	4%
Metalen/aluminium	8%	10%	9%	3%
Gips	#	#	#	2%
Kleding	4%	2%	2%	1%
Asbest	#	#	#	1%

\*Verf en afgewerkte olie zijn klein chemisch afval, maar worden door mensen apart genoemd  
# niet apart gepresenteerd

### Kosten en openingstijden

De Milieustraat is op werkdagen geopend van 9.00-17.00 uur en op zaterdag tot 16.00 uur. Het gebruik van de Milieustraat is voor inwoners van Leiden gratis. Alleen voor bouw- en sloopafval geldt voor particulieren een limiet. Ruim vier op de tien Leidenaren die bekend zijn met de Milieustraat, geeft aan bekend te zijn met de openingstijden. Ongeveer zes op de tien denkt dat de Milieustraat op zaterdag open is, tegen zeven op de tien in 2003. De bekendheid met de kosten is, met vier op de tien, in vergelijking met voorgaande jaren toegenomen.

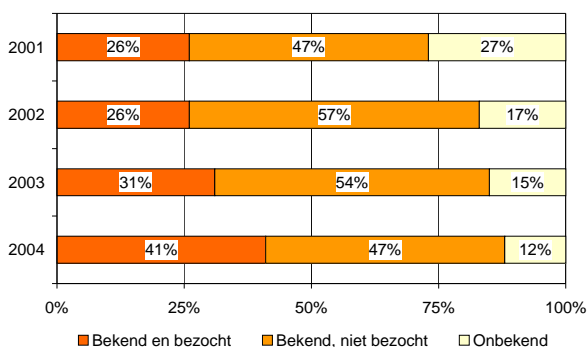
**Grafiek 16.1e:** Bekendheid kosten, openingstijden en zaterdagsopening Milieustraat (in % bekend met Milieustraat)



## 16.2 Kringloopwinkel

Tegenover de Milieustraat ligt de kringloopwinkel 'Het Warenhuis'. Bijna negen op de tien Leidenaren kent de kringloopwinkel en vier op de tien is er in het afgelopen jaar geweest. Vergeleken met voorgaande jaren geven wat meer mensen aan de winkel te kennen en te hebben bezocht.

**Grafiek 16.2a:** Bekendheid en bezoek kringloopwinkel 'Het Warenhuis'



Circa tweederde van de bezoekers komt naar de kringloopwinkel om er rond te kijken of iets te kopen, 62% om spullen in te leveren. Veelal heeft men de kringloopwinkel het afgelopen jaar één keer of enkele malen bezocht. Deze resultaten zijn vergelijkbaar met de voorgaande twee jaren.

**Tabel 16.2b:** Percentage kringloopwinkel bezocht om... (in % kringloopwinkel bezocht)

	2001	2002	2003	2004
...rond te kijken/iets te kopen	77%	69%	71%	68%
...om spullen in te leveren	47%	65%	62%	62%

### *Doelen Kringloopwinkel (spontaan genoemd)*

Aan de mensen die bekend zijn met de kringloopwinkel is gevraagd of ze bekend zijn met de doelen van de winkel. Bijna acht op de tien, iets minder dan vorig jaar, geeft aan met één of meerdere doelen bekend te zijn. De kringloopwinkel is het best bekend vanwege de inzameling van herbruikbare goederen, gevolgd door het opknappen en verkopen van 2<sup>e</sup> hands goederen.

**Tabel 16.2c:** Bekendheid doelen kringloopwinkel (in % bekend met kringloopwinkel meerdere antw. mogelijk)

	2001	2002	2003	2004
Inzameling herbruikbare goederen	68%	50%	67%	54%
Opknappen/verkopen 2 <sup>e</sup> hands goederen	42%	47%	44%	34%
Werkvoorziening	2%	2%	4%	10%
Inzameling groot wit-/bruingoed	7%	5%	6%	8%
Milieubewust	2%	3%	2%	8%
Anders	2%	4%	6%	5%
Niet bekend mee	13%	20%	15%	22%

Anders o.a.: goede doelen, goedkoop spullen aanbieden, voor arme mensen.

### 16.3 GFT-afval

Vergelijkbaar met voorgaande jaren geeft zeven op de tien Leidenaren aan het groente-, fruit- en tuinafval (GFT) van de rest van het afval te scheiden. Inwoners uit stadsdeel Midden, 35-minners, alleenstaanden en de lagere inkomensgroepen scheiden het minst vaak hun GFT-afval<sup>7</sup>.

**Tabel 16.3a:** GFT scheiden

Totaal 2002	69%	<i>Leeftijd</i>		<i>Netto huishoudinkomen</i>	
Totaal 2003	70%	18-34	55%	< €1.600	51%
<b>Totaal 2004</b>	<b>70%</b>	35-54	79%	€1.600-€3.000	68%
		55+	80%	> €3.000	75%
<i>Stadsdeel</i>		<i>Huishoudtype</i>			
Midden	38%	Alleenstaand	45%		
Noord	79%	2 personen	67%		
Zuid	72%	Gezin met kinderen	82%		
West	78%				

De Leidenaren die hun GFT-afval scheiden doen dit met name met behulp van een eigen minicontainer.

**Tabel 16.3b:** Hoe GFT scheiden (in % scheidt GFT)

	2002	2003	2004
Eigen minicontainer	76%	72%	72%
Wijkcontainer	20%	21%	18%
Twee bakken	#	2%	7%
Compostvat	2%	5%	2%
Anders	2%	#	1%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

De mensen die hun GFT-afval niet scheiden noemen hiervoor met name als reden dat ze geen eigen (mini)container hebben, gevolgd door gemakzucht, of het nauwelijks hebben van GFT-afval.

**Tabel 16.3c:** Redenen niet scheiden GFT (in % scheidt geen GFT)

Geen eigen (mini)container	29%
Gemakzucht	19%
Heb heel weinig	19%
Container vaak te vol	8%
Geen wijkcontainers	6%
Afstand naar containers te groot	4%
Anders	15%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>

Wanneer de mensen die momenteel hun GFT-afval niet scheiden wordt gevraagd of ze dit wel zouden doen indien de wijkcontainers dichterbij zouden worden geplaatst of indien de containers vaker zouden worden geleegd, dan antwoordt respectievelijk 49% en 41% hierop bevestigend. Dit is vergelijkbaar met vorig jaar.

<sup>7</sup> In § 16.4 wordt verder ingegaan op het scheiden van GFT voor Leidenaren woonachtig binnen de singels.

#### 16.4 GFT-containers binnen de singels<sup>8</sup>

De gemeente stelt aan gemotiveerde bewoners woonachtig binnen de singels van Leiden sleutels beschikbaar van afsluitbare containers voor de gescheiden inzameling van GFT. Een kwart van de inwoners binnen de singels scheidt het GFT-afval. Zeven op de tien van hen (=18% van de binnenstadbewoners) maakt hiervoor gebruik van deze afsluitbare containers. Ten opzichte van voorgaande jaren betekent dit een lichte stijging van zowel het scheiden op zich als van het gebruik van de containers. De mensen wel die hun GFT scheiden, maar niet via de afsluitbare GFT-containers, doen dit onder meer middels een eigen bak of composteren hun GFT-afval zelf.

**Tabel 16.4a:** Scheiden GFT afval en gebruik systeem van afsluitbare GFT-containers (in binnenstad)

	2002	2003	2004
Scheidt GFT dmv. afsluitbare GFT-containers	15%	15%	18%
Scheidt GFT, maar op andere manier	6%	7%	8%
Scheidt GFT niet	79%	78%	74%
Totaal	100%	100%	100%

#### *Redenen niet scheiden GFT*

De mensen die hun afval niet scheiden, geven hiervoor met name als reden dat er geen mogelijkheid is om GFT te scheiden. Verder wordt onder meer genoemd dat er geen beschikking tot een (eigen) container is, gemakzucht/weinig tijd en dat het afval niet gescheiden wordt opgehaald.

**Tabel 16.4b:** Redenen niet scheiden GFT (in % scheidt geen GFT)

Geen mogelijkheid om te scheiden	24%
Geen wijkcontainer	13%
Geen eigen (mini)container	13%
Gemakzucht	12%
Wordt niet gescheiden opgehaald	12%
Weinig tijd/ moeite niet waard	11%
Afstand naar GFT-container te groot	5%
Overig	10%
Totaal	100%

#### *Bekendheid en gebruik systeem van afsluitbare GFT-containers*

56% van de bewoners van de Binnenstad is bekend met het systeem van afsluitbare GFT-containers en zoals eerder bleek maakt 18% er gebruik van.

**Tabel 16.4c:** Bekendheid en gebruik systeem van afsluitbare GFT-containers

	2002	2003	2004
Bekend en gebruik	15%	15%	18%
Bekend, geen gebruik	30%	40%	38%
Onbekend	55%	45%	44%
Totaal	100%	100%	100%

#### *Tevredenheid gebruikers systeem*

Van de gebruikers in de binnenstad is acht op de tien tevreden over de afsluitbare GFT-containers twee op de tien is ontevreden. Als redenen hiervoor noemen zij met name dat de container niet regelmatig wordt gelegegd en de rommel rondom de container.

#### *Interesse in toekomstig gebruik*

Van de mensen die onbekend zijn met het systeem van afsluitbare GFT-containers denkt 57% hier gebruik van te maken als ze een sleutel zouden krijgen. Dit percentage is vergelijkbaar met voorgaande jaren (resp. 52% en 56%). De mensen die hier geen interesse in hebben vinden het veelal teveel moeite (geen zin, gemakzucht, bakken staan te ver).

<sup>8</sup> Voor de mate van scheiden van GFT via afsluitbare containers is ervoor gekozen Leiden Noord buiten beschouwing te laten, vanwege de afwijkende resultaten van dit district en omdat de GFT-containers met name voor Binnenstad-Zuid en Noord zijn bedoeld. In het separaat geleverde tabellenboek is Leiden Noord wel meegenomen in de resultaten.

## 16.5 Oud papier

Evenals voorgaande jaren zegt negen op de tien Leidenaren aan papierscheiding te doen. De verschillen naar doelgroep zijn beperkt. Voor het scheiden van papier wordt met name gebruik gemaakt van de papierbak.

**Tabel 16.5a:** Scheiden papier

	2001	2002	2003	2004
<b>% dat papier gescheiden inlevert</b>	<b>88%</b>	<b>87%</b>	<b>88%</b>	<b>90%</b>
<i>Manieren van scheiden (in % scheidt papier):</i>				
Papierbak	82%	81%	83%	88%
Wordt huis-aan-huis opgehaald	10%	8%	7%	4%
Via vereniging	9%	6%	5%	4%
School	3%	2%	3%	1%
Aan anderen	1%	2%	1%	2%
Op werk	-	-	-	1%

De Leidenaren die geen oud papier scheiden geven veelal aan dit uit gemakzucht niet te doen. Ruim een kwart heeft maar weinig papierafval en voor 14% is de afstand naar de papierbak te groot.

**Tabel 16.5b:** Redenen niet scheiden papierafval (in % scheidt geen oud papier)

Gemakzucht	53%
Weinig papierafval/ moeite niet waard	28%
Grote afstand naar papierbak	14%
Papierbak vaak te vol	2%
Anders	3%
Totaal	100%

De respondenten die hun papier niet scheiden is een drietal situaties voorgelegd met de vraag of ze dit dan wel zouden overwegen. In vergelijking met voorgaande jaren zeggen minder mensen in de genoemde situaties wel papier te gaan scheiden. Onderstaande tabel geeft hiervan een overzicht.

**Tabel 16.5c:** Wanneer wel papier scheiden (in % scheidt geen oud papier)

	2001	2002	2003	2004
Indien wekelijks opgehaald	82%	76%	86%	59%
Indien papierbak dichterbij	67%	57%	73%	59%
Indien papierbak vaker geleegd	33%	48%	50%	38%

## 16.6 Klein Chemisch Afval

Net als in voorgaande jaren geeft negen op de tien Leidenaren aan klein chemisch afval (KCA) te scheiden. Naar doelgroep zijn er nauwelijks verschillen. Het afval wordt met name ingeleverd bij de chemokar en verschillende winkeliers.

**Tabel 16.6a:** Gebruikte mogelijkheden van scheiden KCA (in % van mensen die het doen)

	2001	2002	2003	2004
<b>% dat KCA gescheiden inlevert</b>	<b>89%</b>	<b>92%</b>	<b>93%</b>	<b>92%</b>
<i>Manieren van scheiden (in % scheidt KCA):</i>				
Chemokar die elk kwartaal in de straat rijdt	56%	52%	43%	39%
Standplaatsen van chemokar	28%	18%	23%	24%
Bij verschillende winkeliers	20%	19%	19%	18%
Bij Milieustraat	7%	7%	10%	13%

De respondenten die geen KCA scheiden, noemen hiervoor als belangrijkste reden gemakzucht, circa eenderde geeft aan te weinig klein chemisch afval te hebben en 13% is onbekend met de inleverlocaties.

**Tabel 16.6b:** Redenen niet scheiden KCA (in % scheidt geen KCA)

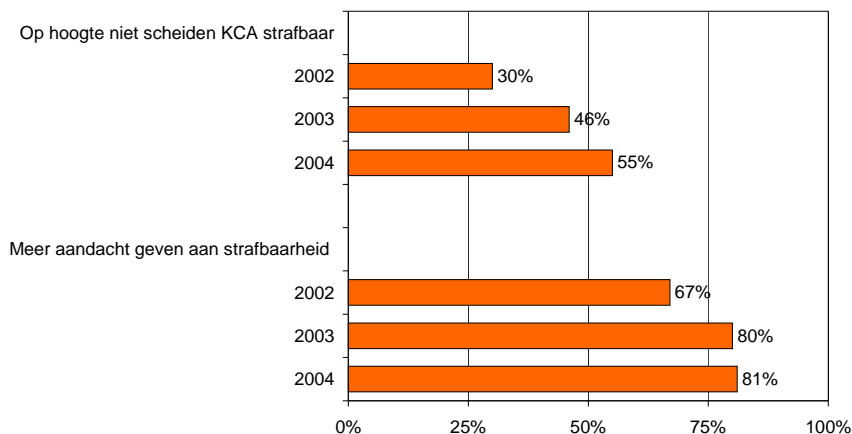
Gemakzucht	41%
Heb heel weinig/moeite niet waard	32%
Onbekendheid met locaties	13%
Chemokar rijdt te snel door de straat	9%
Grote afstand naar chemokar	4%
Totaal	100%

Van de mensen die momenteel geen KCA scheiden, denkt 63% dit wel te zullen gaan doen als er wekelijks op een centrale plaats een chemokar zou staan, bijvoorbeeld bij de markt of het winkelcentrum.

### *Strafbaar zijn niet scheiden KCA*

Het is strafbaar om klein chemisch afval niet te scheiden. Meer dan de helft van de Leidenaren geeft aan hiervan op de hoogte te zijn. Dit is een toename ten opzichte van voorgaande jaren. Hiervan op de hoogte gesteld, vindt acht op de tien Leidenaren dat er meer aandacht zou moeten worden besteed aan het feit dat dit strafbaar is. Dit is vergelijkbaar met vorig jaar.

**Grafiek 16.6c:** Strafbaarheid niet scheiden KCA



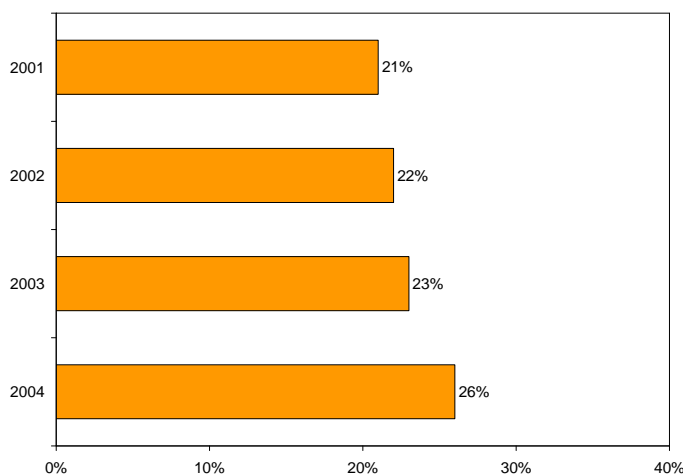
## 17. VRIJWILLIGERSWERK

Voor het vierde jaar op rij is in de Stadsenquête van de gemeente Leiden een vragenblok over vrijwilligerswerk opgenomen. In het nu volgende hoofdstuk wordt onder meer gekeken naar het aantal Leidenaren dat vrijwilligerswerk doet en bij wat voor organisaties zij werkzaam zijn. Ook is dit jaar een vraag opgenomen over "Wie meedoet wint", de Leidse promotiecampagne voor vrijwilligerswerk die eind 2003 is gehouden.

### 17.1 Aantal vrijwilligers

Circa een kwart van de Leidenaren verricht op dit moment vrijwilligerswerk. Dit is een lichte toename vergeleken met voorgaande jaren. Het aantal vrijwilligers is het grootst onder 35-plussers, hoger opgeleiden, Leidenaren uit de hogere inkomensgroep en autochtonen.

Grafiek 17.1a: Percentage Leidenaren dat vrijwilligerswerk doet



### Frequentie vrijwilligerswerk

Ruim zeven op de tien vrijwilligers besteedt per week 5 uur of minder aan het vrijwilligerswerk. Dit is vergelijkbaar met voorgaande jaren.

Tabel 17.1b: Hoeveelheid tijd per week besteed aan vrijwilligerswerk (in % vrijw.)

	2002	2003	2004
Minder dan 2 uur	29%	31%	27%
2-5 uur	47%	43%	45%
6-10 uur	14%	15%	18%
10-20 uur	7%	9%	7%
21 uur of meer	2%	2%	3%
Totaal	100%	100%	100%

### Waar vrijwilligerswerk

De meeste vrijwilligers zijn werkzaam binnen de gemeente Leiden, toch verricht drie op de tien (ook) vrijwilligerswerk buiten Leiden.

Tabel 17.1c: Plaats vrijwilligerswerk (in % vrijw.)

	2002	2003	2004
Binnen gemeente Leiden	75%	72%	69%
Buiten de gemeente Leiden	17%	18%	19%
Beide	9%	10%	12%
Totaal	100%	100%	100%



## 17.2 Beschrijving vrijwilligerswerk

Van alle Leidse beoefenaars van vrijwilligerswerk zijn de meeste werkzaam bij een sportvereniging. Overige organisaties waarin men veelal actief is, zijn het onderwijs, kerkelijke of levensbeschouwende organisaties en de zorg- en dienstverlening. Over het algemeen zijn de resultaten vergelijkbaar met voorgaande jaren. Wel lijkt het aantal vrijwilligers binnen de sportsector relatief toegenomen.

Mannen zijn vaker actief bij sportverenigingen, vrouwen vaker binnen het onderwijs, ouderenorganisaties en mantelzorg. 55-plussers verrichten wat vaker vrijwilligerswerk voor levensbeschouwelijke en ouderenorganisaties en 35-minners voor jongerenorganisaties.

**Tabel 17.2:** Meest genoemde sectoren huidig vrijwilligerswerk door vrijwilligers (in % vrijw.)

	2002	2003	2004
Sportvereniging	25%	20%	29%
School, onderwijs	15%	13%	13%
Kerkelijke, levensbeschouwelijke organisatie	14%	14%	12%
Zorg en dienstverlening	13%	10%	12%
Kunst en cultuur	9%	11%	8%
Jongerenorganisatie	5%	4%	6%
Ouderenorganisatie	3%	7%	5%
Bewonerscommissie, buurtvereniging	8%	7%	4%
Actiegroep/belangenorganisatie	6%	5%	4%
Club-en buurthuiswerk	4%	3%	4%
Mantelzorg	3%	4%	3%
Politieke en/of campagneorganisatie	3%	2%	3%
Hobby/club	2%	9%	2%

Ruim driekwart van de vrijwilligers verricht uitvoerende taken, een kwart doet bestuurlijke werkzaamheden en twee op de tien houdt zich bezig met coördinerende of leidinggevende activiteiten. Hoger opgeleiden nemen wat vaker plaats in het bestuur, jongeren zijn wat vaker coördinerend werkzaam.

## 17.3 Wie meedoet wint

Om het vrijwilligerswerk te stimuleren is eind 2003 onder de slogan "Wie meedoet wint" een promotiecampagne gehouden. Van alle Leidenaren geeft 28% aan iets van deze campagne te hebben gezien of gehoord, vrijwilligers relatief vaker dan niet-vrijwilligers (38% om 22%).

De Leidenaren die bekend zijn met de campagne, hebben hier met name over vernomen in de plaatselijke krant, op afstand gevolgd door posters in de stad en de jaarlijkse vrijwilligersmarkt.

**Tabel 17.3:** Waar campagne gezien of over gehoord (in % bekend met campagne)

Plaatselijke krant	73%
Poster in de stad	19%
Jaarlijkse vrijwilligersmarkt	8%
Op werk/via via	3%
Folders/(pers.) brief	2%
Vrijwilligerswerk/vereniging	1%
Zelf bij betrokken	1%
Website	1%
TV West	1%

## 18. BEZOEK BURGERZAKEN

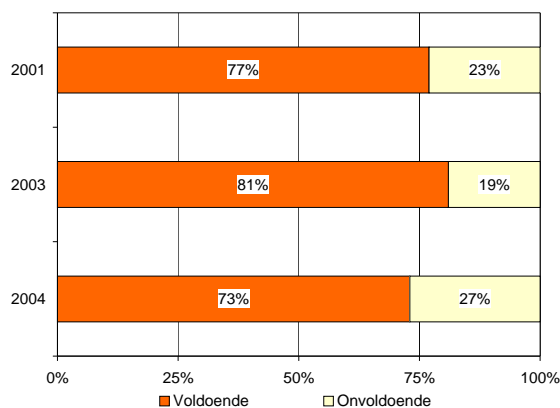
De afgelopen jaren heeft de afdeling Burgerzaken gewerkt aan een veranderingstraject. Zo zijn in 2002 onder andere de openingstijden verruimd. In dit hoofdstuk wordt gekeken in hoeverre de openingstijden aansluiten op de wensen van de burger. Om de dienstverlening van de afdeling verder te optimaliseren is in de Stadsenquête daarnaast ook ingegaan op de wachttijden en de interesse in het vooraf maken van een afspraak om deze wachttijden te verminderen. Tot slot wordt gekeken naar de interesse van de Leidenaren om enkele diensten via internet te kunnen aanvragen.

### 18.1 Openingstijden

De afdeling Burgerzaken is dagelijks open tot 16.00 uur en donderdag doorlopend van 8.30 tot 20.00 uur. Van de Leidenaren is zes op de tien bekend met de openingstijden. 35-minners en alleenstaanden zijn hier relatief wat minder vaak mee bekend.

Ruim zeven op de tien Leidenaren vindt dat de huidige openingstijden voldoende gelegenheid bieden om hun zaken bij de afdeling Burgerzaken te regelen. Dit percentage ligt wat lager dan in de twee voorgaande jaren. Werkenden en jongeren vinden de openingstijden vaker onvoldoende. Veel van hen zouden (nog) meer avondopenstelling wensen of openingstijden die aansluiten op hun werktijd.

Grafiek 18.1: Percentage huidige openingstijden bieden voldoende mogelijkheden



### 18.2 Bezoek Burgerzaken

Van de Leidenaren zegt 41% het afgelopen jaar Burgerzaken te hebben bezocht (zie voetnoot). Hoger opgeleiden, 35-minners en Leidenaren uit de hogere inkomensgroepen bezoeken Burgerzaken relatief vaker dan andere groepen Leidenaren.

Tabel 18.2a: Percentage afgelopen jaar afdeling Burgerzaken bezocht

<b>Totaal 2004<sup>9</sup></b>	<b>41%</b>	<i>Huishoudsamenstelling</i>		<i>Opleiding</i>	
		Alleenstaand	35%	Lager	24%
<i>Sekse</i>		2 personen	41%	Middelbaar	41%
Man	38%	Gezin met kinderen	43%	Hoger	50%
Vrouw	43%	<i>Leeftijd</i>		<i>Netto Huishoudinkomen</i>	
<i>Werk (≥12 uur per week)</i>		18-34 jaar	49%	≤ 1.600	42%
Ja	42%	35-54 jaar	37%	1.601-3.000	41%
Nee	36%	55+	33%	> 3.000	46%

De meeste bezoekers komen voor de aanvraag van een rijbewijs, paspoort of ander reisdocument (65%). Daarnaast heeft 22% een bezoek gebracht voor een uittreksel uit het bevolkingsregister of het aangeven van een adreswijziging, huwelijk of geboorte. De overige 13% komt o.a. voor andere onderwerpen betreffende Burgerzaken, Kwijtscheldingen/betalingsregelingen of WOZ-beschikkingen.

<sup>9</sup> In hoofdstuk 4 is te zien dat in jaarlijks 60% van de Leidenaren contact heeft met één van de gemeentelijke diensten. Circa 45% heeft contact met Burgerzaken, waarvan negen op de tien Burgerzaken bezoekt. In 2001 en 2003 is in een vergelijkbaar hoofdstuk voor Burgerzaken gepresenteerd dat resp. 53% en 56% de dienst hebben bezocht. Deze percentages zijn destijds waarschijnlijk overschat doordat respondenten de vraag, die in de context van openingstijden was gesteld, in bredere zin ('bezoek Stadhuis') hebben opgevat. Dit jaar is de vraag vooraf gegaan door een vraag waarbij de diensten Burgerzaken, Bouwen en Wonen, Woonomgeving en Sociale Dienst specifiek werden onderscheiden.

### Wachttijd laatste bezoek

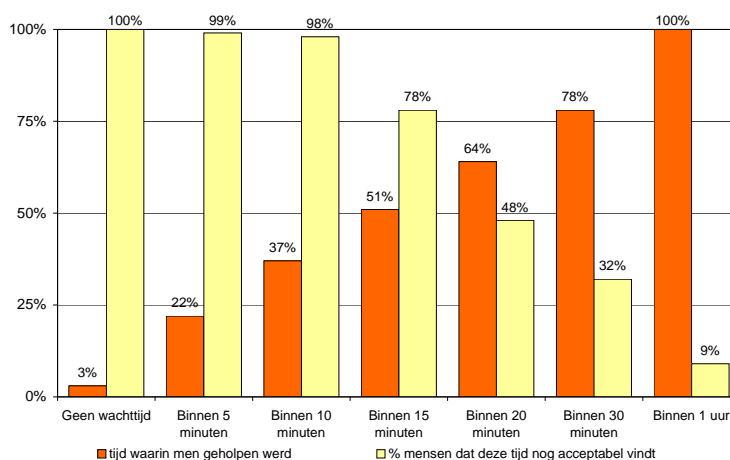
Bezoekers van Burgerzaken hebben, evenals in 2003, gemiddeld circa 25 minuten moeten wachten voordat ze werden geholpen. Tweederde van de bezoekers vond de feitelijke wachttijd acceptabel, de maximaal acceptabele wachttijd ligt gemiddeld rond de 22 minuten.

**Tabel 18.2b:** Gemiddelde feitelijke en acceptabele wachttijd bij bezoek Burgerzaken

	Feitelijke wachttijd	Acceptabele wachttijd
2001	21 minuten	17 minuten
2003	26 minuten	24 minuten
<b>2004</b>	<b>25 minuten</b>	<b>22 minuten</b>

Onderstaande grafiek geeft de verdeling van de feitelijke en acceptabele wachttijden. Te zien is onder andere dat 78% van de bezoekers binnen 30 minuten geholpen werd, terwijl 32% dit een acceptabele wachttijd vindt.

**Grafiek 18.2c:** Verdeling feitelijke en acceptabele wachttijden bij bezoek Burgerzaken



### 18.3 Voorkeur voor langsgaan Burgerzaken met of zonder afspraak

Om de wachttijden te verminderen is het mogelijk om vooraf telefonisch een afspraak te maken via de Servicelijn. Dit kan nu alleen nog voor het aanvragen van een reisdocument of rijbewijs, maar mogelijk wordt het productaanbod uitgebreid. Evenals vorig jaar zegt iets meer dan de helft in de toekomst voorkeur te geven aan het maken van een afspraak via de Servicelijn. Gezinnen met kinderen, 55-minners en mensen uit de hogere inkomensgroepen zeggen vaker de voorkeur te geven aan het maken van een afspraak.

**Tabel 18.3:** Voorkeur voor langsgaan Burgerzaken met of zonder afspraak

	2001	2003	2004
Voorkeur maken afspraak	46%	52%	53%
Zonder afspraak langsgaan	54%	48%	47%
Totaal	100%	100%	100%

Wanneer gevraagd wordt voor welke producten naast een reisdocument of rijbewijs men ook graag een afspraak zou willen maken, zijn de antwoorden divers van aard. Voor eenderde is uitbreiding van het productaanbod helemaal niet nodig, nog eens eenderde kan geen product noemen. De respondenten die wel een product noemen, noemen o.a. het totale productaanbod van de dienst Burgerzaken en een uittreksel uit het bevolkingsregister.

#### 18.4 Producten kopen via internet

Burgerzaken overweegt in de toekomst meer van haar producten via internet aan te bieden. In de komende twee paragrafen wordt in algemene zin gekeken naar de ervaringen van de Leidse internetgebruikers met het aanschaffen en betalen van producten op het internet en vervolgens voor welke diensten van Burgerzaken dit kansen zou bieden.

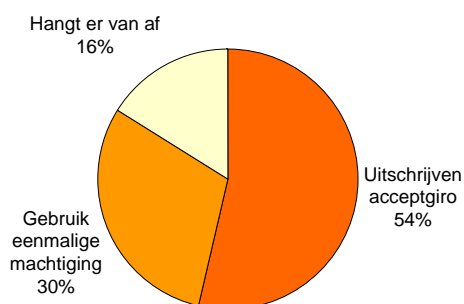
Ruim acht op de tien Leidenaren van 18-75 jaar maakt gebruik van internet (zie ook hoofdstuk 14), en circa vier op de tien heeft ook wel eens producten via internet gekocht. Het merendeel van hen heeft ook al eens elektronisch betaald. Van de internetgebruikers die nog nooit producten via internet hebben gekocht, doet een (kleine) meerderheid dit ook liever niet, met name omdat ze het nog niet helemaal vertrouwen (onveilig), of liever het product in een winkel kopen (contact met verkoper, bekijken product).

**Tabel 18.4a:** Internetgebruik en product(en) via internet gekocht

Gebruikt van internet, heeft product(en) gekocht	41%
- heeft wel eens elektronisch betaald (veelal met creditcard)	(26%)
- heeft nog niet elektronisch betaald, maar is er niet op tegen	(7%)
- heeft nog niet elektronisch betaald, en wil dit ook niet	(8%)
Gebruikt internet geen product(en) gekocht	42%
- omdat het nog niet is voorgekomen	(18%)
- doe het liever niet, geen vertrouwen/ onveilig, mis contact/ eerst kijken	(24%)
Gebruikt geen internet	17%
Totaal	100%

Wanneer er geen mogelijkheid is tot een elektronische betaling geeft meer dan de helft, van de respondenten die wel eens producten via internet hebben gekocht, aan bij voorkeur te willen betalen via een acceptgiro. Drie op de tien heeft de voorkeur voor een eenmalige machtiging. Voor de overige 16% hangt het met name af van de hoogte van het bedrag, de bekendheid met en het vertrouwen in het bedrijf en het soort product.

**Grafiek 18.4b:** Voorkeur betaalmiddel indien geen elektronische betaling (in % gebruikt internet, wel eens product(en) gekocht)



#### 18.5 Mogelijk gebruik internet voor diensten/producten Burgerzaken

Van de Leidenaren die over internet beschikken, geeft acht op de tien aan mogelijk wel gebruik van internet te willen maken voor het aanvragen van producten en diensten van de afdeling Burgerzaken, indien dit mogelijk zou zijn. Of ze dit daadwerkelijk zullen doen hangt veelal af van de bekendheid en of het in de praktijk gemakkelijk uitvoerbaar is.

Als enkele voorbeelden worden voorgelegd, zoals het doorgeven van een verhuizing, het aanvragen van een uittreksel of het maken van een afspraak voor de aanvraag van een paspoort/rijbewijs, zien ze een aanvraag via internet voor alle drie wel als mogelijkheid.

**Tabel 18.5:** Perc. zou mogelijk internet wel willen gebruiken voor de aanvraag voor... (in % alle Leidenaren)

Doorgeven verhuizing	52%
Aanvragen uittreksel bevolkingsregister/ burgerlijke stand	51%
Afspraak voor aanvragen paspoort/ rijbewijs	47%
Wel internet, mogelijk wel voor Burgerzaken, maar niet voor deze drie opties	13%
Wel internet, maar zal dit niet voor Burgerzaken gebruiken	17%
Gebruikt geen internet	17%

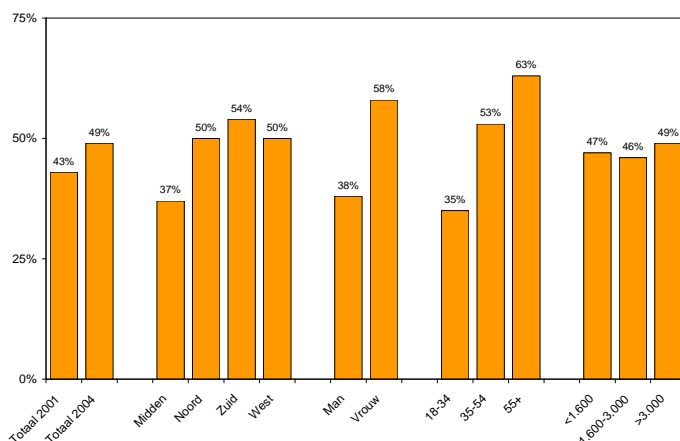
## 19. WELZIJSORGANISATIE

In dit hoofdstuk wordt nader ingegaan op de bekendheid van de Leidse Welzijnsorganisatie en een aantal onderdelen van deze organisatie. Daarnaast wordt gekeken naar het bezoek aan Leidse buurthuizen. Aan bod komen onder meer de bezoekredenen en de tevredenheid met de buurthuizen. Dezelfde vragen zijn ook in 2001 aan de Leidenaren voorgelegd, waardoor vergelijking mogelijk is.

### 19.1 Leidse Welzijnsorganisatie

Ongeveer de helft van de respondenten heeft wel eens gehoord van de Leidse Welzijnsorganisatie. Inwoners van Stadsdeel Midden, mannen en 35-minners zijn minder vaak bekend met de LWO, onder ouderen is de bekendheid het grootst.

Grafiek 19.1: Bekendheid LWO naar stadsdeel, sekse, leeftijd en netto huish.inkomen



### 19.2 Bekendheid onderdelen Leidse Welzijnsorganisatie

Op de vraag of Leidenaren die wel eens gehoord hebben van de Welzijnsorganisatie in enkele woorden kunnen aangeven wat de belangrijkste onderdelen zijn van deze organisatie, komen verschillende antwoorden naar voren. Het meest genoemd worden welzijnsactiviteiten, activiteiten voor ouderen en buurtwerk.

Tabel 19.2a: Wat denken Leidenaren dat belangrijkste onderdelen zijn van LWO (in % bekend met LWO, meer antw. mogelijk)

Welijnsactiviteiten (voor kwetsbaren)	24%
Activiteiten voor ouderen/ ouderenwerk	21%
Buurtwerk	18%
Buurthuizen	14%
Jeugdzorg	11%
Vrijwilligerswerk	9%
Zorg/ hulp	6%
Cursussen	4%
Kinderopvang	4%
Begeleiding (voor wonen)	4%

Vervolgens is de respondenten een aantal onderdelen van de Leidse Welzijnsorganisatie voorgelegd met de vraag of ze daar wel eens van hebben gehoord. Over het algemeen is de bekendheid van de diverse onderdelen in vergelijking met 2001 toegenomen. Het Leidse Volkshuis en het Steunpunt vrijwilligerswerk zijn evenals in 2001 het best bekend.

**Tabel 19.2b:** Bekendheid onderdelen LWO (in % bekend met LWO, geholpen)

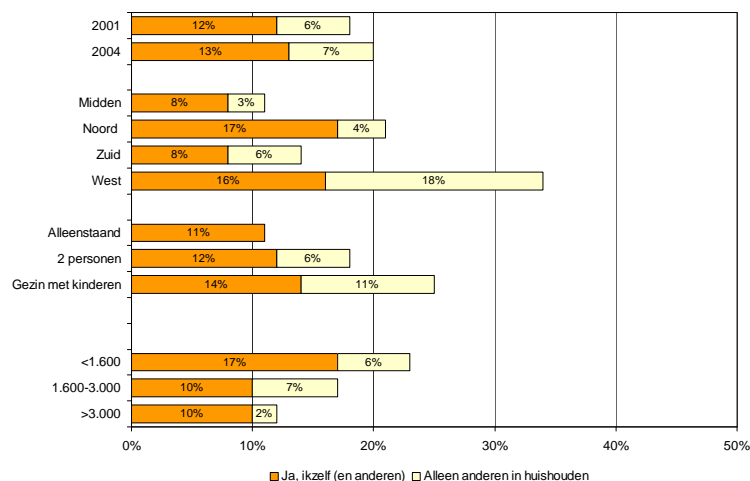
	2001	2004
Leidse Volkshuis	73%	77%
Steunpunt vrijwilligerswerk	53%	53%
Jongereninformatiepunt	38%	45%
Buurtopbouwwerk	33%	41%
Jeugdorp	22%	38%
Scholing en werk	28%	29%
Buurtbemiddeling	26%	29%
Oriëntatiecursus	21%	27%
Opvoeden zo	14%	25%
Activerend huisbezoek	6%	25%
Digitaal Lokaal	19%	24%
Sleuteldrop	10%	23%
Vakantiepas	#	22%
Vriendendienst	17%	18%
Zakgeldproject	9%	17%
Spelenkar	15%	15%
Zomer 50-75	11%	14%
Taalplus	#	14%
Puber in huis cursus	8%	13%
WAVES	#	8%
Afaak	4%	7%

# niet gevraagd

### 19.3 Bezoek buurthuis

Leiden heeft verschillende buurthuizen. In twee op de tien huishoudens bezoeken één of meerdere huisgenoten wel eens een buurthuis. Dit is vergelijkbaar met 2001. In huishoudens in Stadsdeel West, huishoudens met kinderen en huishoudens uit de lagere inkomensklassen ligt het buurthuisbezoek relatief hoger.

**Grafiek 19.3a:** Bezoek buurthuis (huishoudens, meerdere personen per huishouden mogelijk)



Evenals in 2001 is de Stevenshof het meest bezochte buurthuis, gevolgd door buurthuis Op Eigen Wieken, De Kooi, Morswijk en 't Spoortje. Andere (in mindere mate) genoemde buurthuizen zijn: Vogelvlucht, Volkshuis, Cornelis Joppensz en Matillo.

Ruim de helft van de bezoekers geeft aan enkele malen per jaar een buurthuis te bezoeken, circa twee op de tien gaat één à twee keer per maand en 27% gaat wekelijks of vaker.

### Ondernomen activiteiten

De respondenten of hun huisgenoten, die een bezoek hebben gebracht aan een buurthuis, is gevraagd welke activiteiten zij daar hebben ondernomen. De bezoekers komen met name voor activiteiten speciaal voor volwassenen, diverse cursussen en (leeftijds)gerichte activiteiten, zoals bijv. knutselen, schaken en speeltuinactiviteiten.

**Tabel 19.3b:** Ondernomen activiteiten (meerdere antw. mogelijk)

	2001	2004
Activiteiten speciaal voor volwassenen	27%	26%
Cursussen	21%	21%
Activiteiten speciaal voor 0-10 jarigen	15%	19%
Mensen ontmoeten/koffie drinken	#	16%
Algemene hobby's (kaarten/ bingo/ tekenen)	#	14%
Activiteiten speciaal voor 11-18 jarigen	#	12%
Vergaderingen	13%	10%
Stemmen	#	5%
Speel-o-theek	#	4%
Rommelmarkt	#	4%
Peuterspeelzaal	#	1%
Anders (vnl. sport en spel)	#	1%

#niet of anders gecodeerd

### 19.4 Beoordeling buurthuis

Net als in 2001 zijn bijna alle bezoekers erg of redelijk tevreden over het door hen bezochte buurthuis.

**Tabel 19.4a:** Beoordeling buurthuis

	2001	2004
Erg tevreden	41%	35%
Redelijk	54%	60%
Niet zo	4%	3%
Helemaal niet tevreden	1%	2%
Totaal	100%	100%

De bezoekers is gevraagd zowel punten op te noemen waar ze erg tevreden over zijn als punten die ze wel verbeterd zouden willen zien. Er wordt een grote verscheidenheid aan antwoorden gegeven en onderstaande tabel toont de meest genoemde van zowel positieve als negatieve punten. Er worden beduidend vaker positieve dan negatieve punten genoemd.

**Tabel 19.4b:** Positieve punten en negatieve punten buurthuis

Positief		Negatief	
1. Leuke, behulpzame en aardige medewerkers/ begeleiders	15x	1. Je mag er niet roken/ graag een rookruimte	5x
2. (Aanbod) activiteiten/ er wordt veel gedaan (voor kinderen)	14x	2. Onderhoud gebouw	4x
3. Accommodatie	10x	3. Beter aanbod	4x
4. Locatie	6x	4. Weinig/ geen activiteiten voor jeugd tot 16 jaar	3x
5. Verzorgd/ schoon	6x	5. Aantal vrijwilligers/ personeel	2x
6. Alles is goed	4x	6. Ontbreken van een docent	2x
7. Mogelijkheid/ inhoud lessen/ cursussen	4x	7. Weinig/ geen activiteiten voor 30-ers	2x
8. Organisatie	3x		
9. Gezellig	3x		
10. Ontmoeten van mensen/ buurtbewoners	2x		

## 20. FIETSGEBRUIK

Binnen het Grote Steden Beleid is ten doel gesteld om het fietsverkeer jaarlijks met 2% te laten groeien. Deze groei valt evenwel moeilijk te meten. Gezocht is naar een combinatie van de Stadsenquête met het vergelijken van fietstellingen die periodiek in de gemeente worden gehouden.

Daarnaast is de afdeling Vervoer en Verkeer geïnteresseerd in de mening van de fietser over de infrastructuur: waar liggen de grootste ergernissen. Bij het inrichten van de fietsroutes kan hiermee rekening worden gehouden. In dit hoofdstuk wordt naast het fietsgebruik dan ook gekeken naar de factoren die hierop van invloed zijn en de belangrijkste fietsergernissen.

### 20.1 Frequentie en doel

Van de Leidenaren van 18-75 jaar geeft 92% aan over een fiets te beschikken en fietst 86% wel eens, waarvan het merendeel wekelijks of vaker. Dit percentage ligt wat lager dan vorig jaar en is vergelijkbaar met 2002.

Tabel 20.1a: Frequentie fietsgebruik

	2002	2003	2004
(Vrijwel) dagelijks	57%	63%	60%
Wekelijks	21%	20%	17%
Eens per maand	4%	4%	4%
Enkele malen per jaar	5%	4%	5%
Nooit, heb wel een fiets	6%	3%	6%
Nooit, heb geen fiets	7%	5%	8%
Totaal	100%	100%	100%

De fiets wordt met name gebruikt voor het doen van boodschappen (winkelen) of als vervoermiddel naar het werk, school, binnenstad of het station. Naar doelgroep zijn er verschillen. Zo gebruiken 35-plussers de fiets relatief vaker om boodschappen te doen, respondenten jonger dan 35 jaar om een hobby/cursus te bezoeken of uit te gaan, en 55-plussers om tochtjes te maken.

Tabel 20.1b: Belangrijkste doelen fietsgebruik (in % fietsers, meerdere antw. mogelijk)

	2003	2004
Boodschappen doen/winkelen	59%	58%
Naar werk/school	41%	35%
Naar binnenstad, station	33%	28%
Voor alles	13%	22%
Om tochtjes te maken	15%	20%
Naar familie/vrienden/bezoek	14%	16%
Naar hobby/cursus/uitgaan	12%	16%
Kinderen naar school	5%	6%

### 20.2 Motivatie keuze fiets

Aan de fietsgebruikers is gevraagd wat bij normale weersomstandigheden de redenen zijn om voor sommige ritten binnen Leiden voor de fiets te kiezen en voor andere ritten juist niet. In de onderstaande tabel worden de belangrijkste redenen weergegeven.

Tabel 20.2a: Redenen om bij normaal weer binnen Leiden wel/niet voor de fiets te kiezen (in % fietsers)

Wel met fiets	2003	2004	Niet met fiets	2003	2004
Ga altijd op fiets	26%	33%	Hoeveelheid boodschappen	30%	33%
Sneller	32%	30%	Afstand (te ver/dichtbij)	25%	33%
Parkeerprobleem bestemming	28%	26%	Haast, moet er snel zijn	4%	5%
Gemakkelijk	17%	15%	In de avond, als het donker is	3%	4%
Gezondheid, beweging	16%	11%	Luiheid, gemakzucht	7%	3%
Geen alternatief (slechte verbinding, geen auto)	6%	5%	Onveiligheid route	2%	3%
Kosten	3%	4%	Met kinderen, meerdere personen	3%	2%



### Invloed afstand en route

Aansluitend is gevraagd of voor ritten binnen Leiden afstand en route meespelen indien men twijfelt of men wel of niet de fiets zal nemen. Bijna vier op de tien van de fietsers geeft aan dat de afstand een rol speelt, voor twee op de tien speelt de route een rol.

Evenals vorig jaar geven de respondenten bij wie de afstand een rol speelt veelal aan niet meer op de fiets te gaan wanneer de afstand meer dan 5 kilometer bedraagt. De mensen bij wie de route een rol speelt, nemen niet meer de fiets wanneer de route onveilig is (druk, geen fietspaden, sociaal onveilig, donker/ 's avonds) of wanneer de route gemakkelijker met de auto af te leggen is.

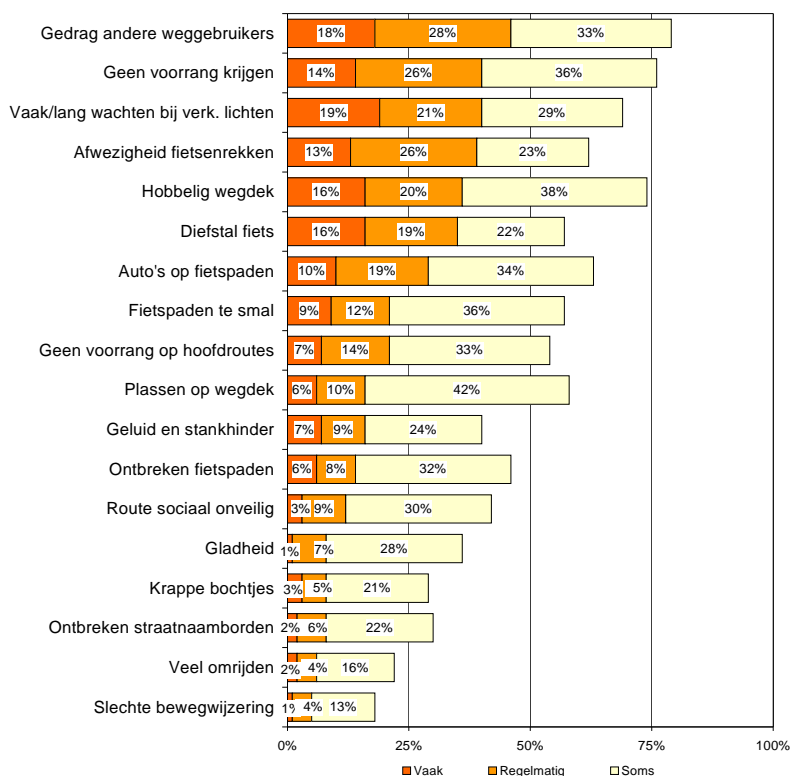
**Tabel 20.2b:** Percentage fietsers dat aangeeft dat afstand of route rol speelt bij twijfel wel/niet met fiets

	2002	2003	2004
Afstand speelt een rol	34%	30%	38%
Route speelt een rol	10%	16%	20%

### 20.3 Fietsergernissen

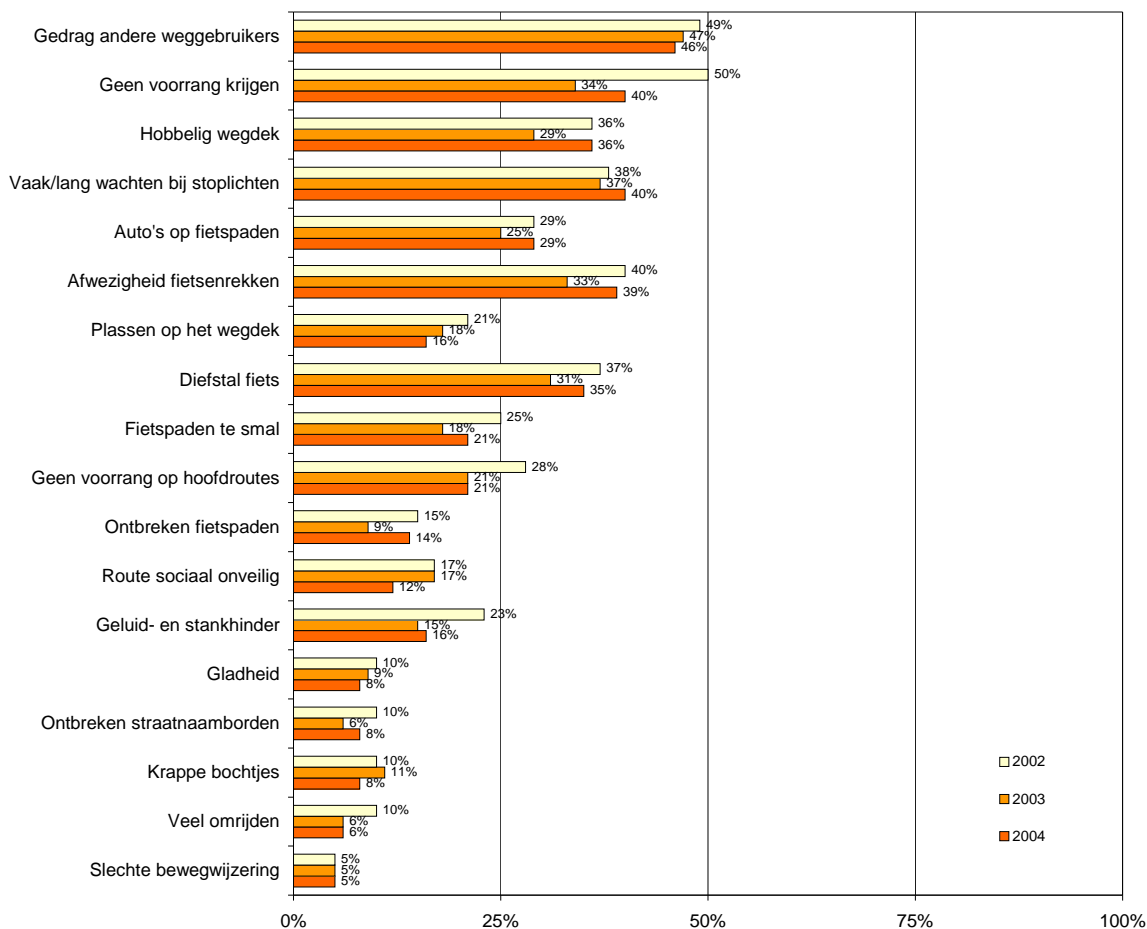
De fietsgebruikers is een aantal mogelijke ergernissen voorgelegd die ze onderweg kunnen tegenkomen. De meeste fietsers ergeren zich wel eens aan het gedrag van andere weggebruikers, het niet krijgen van voorrang, een hobbelig wegdek, het vaak/lang moeten wachten bij verkeerslichten, auto's op fietspaden en het ontbreken van fietsenrekken.

**Grafiek 20.3a:** Fietsergernissen (in % fietsers)



In onderstaande grafiek wordt het percentage fietsers weergegeven dat heeft aangegeven regelmatig of vaak overlast te ondervinden van een aspect. Wanneer de resultaten vergeleken worden met voorgaande jaren, blijken deze in grote lijnen vergelijkbaar met 2003 en verbeterd ten opzichte van 2002.

**Grafiek 20.3b:** Percentage ergert zich vaak/regelmatig aan aspect (in % fietsers)



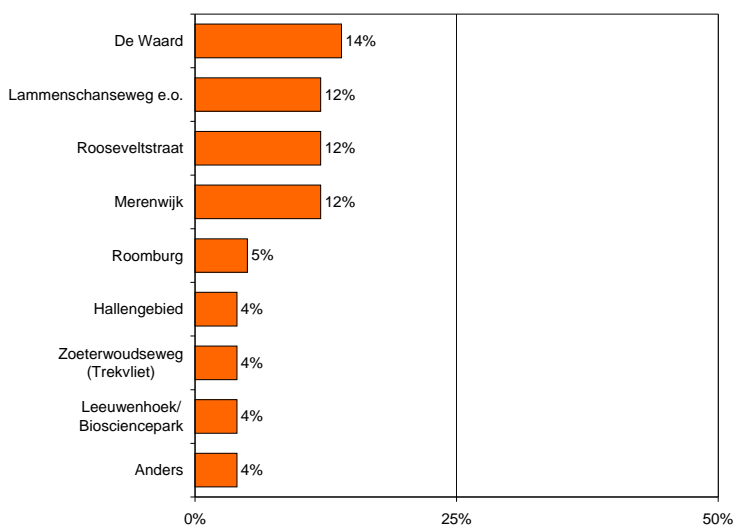
## 21. WAARDERING BEDRIJVENTERREINEN

Leiden kent tien bedrijventerreinen. In dit hoofdstuk wordt gekeken naar de bekendheid en het gebruik van deze bedrijventerreinen. Gevraagd is welk(e) bedrijventerrein(en) men het meest bezoekt, hoe vaak men deze bezoekt en met welke reden. Tot slot wordt gekeken naar de tevredenheid met de bezochte bedrijventerreinen middels een beoordeling op drie aspecten.

### 21.1 Bezoek Leidse bedrijventerreinen

Bijna de helft van de Leidenaren (47%) bezoekt wel eens een Leids bedrijventerrein. De meest bezochte zijn bedrijventerrein De Waard, Lammenschansweg en omgeving, Rooseveltstraat en Merenwijk. Mannen, werkenden, hoger opgeleiden en mensen uit de hoogste inkomensklasse bezoeken relatief wat vaker een bedrijventerrein.

Grafiek 21.1: % Leidenaren dat bedrijventerrein bezoekt (max. 2 mogelijk)



### 21.2 Frequentie en reden bezoek

De bezoekfrequentie van een bedrijventerrein is direct gerelateerd aan de bezoekredenen (zie tabel 21.2b). Immers mensen die op een terrein werken komen er vrijwel dagelijks, mensen die er een winkel bezoeken komen er veelal sporadisch. Onderstaande tabel laat zien dat de meeste bezoekers de bedrijventerreinen veelal incidenteel bezoeken. Een kwart van de bezoekers doet dit enkele keren per maand en 17% bezoekt een bedrijventerrein wekelijks of vaker. Het bedrijventerrein de Waard wordt wat vaker incidenteel bezocht, Leeuwenhoek lijkt relatief vaker meerdere keren per week bezocht te worden.

Tabel 21.2a: Frequentie bezoek bedrijventerreinen (in % bezoekers bedrijventerrein)

	Totaal	De Waard	Lammen schansweg	Roosevelt straat	Merenwijk	Leeuwenhoek	Overige terreinen
1-2 dagen per week	6%	4%	3%	6%	5%	29%	7%
3-5 dagen per week	11%	8%	9%	13%	12%	24%	11%
Enkele keren per maand	27%	18%	28%	24%	38%	6%	34%
Incidenteel	56%	71%	60%	56%	45%	41%	48%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

n is resp. 393/ 85/ 68/ 62 /66/17/94

### Reden bezoek

De belangrijkste reden voor het bezoeken van een bedrijventerrein is het doen van privé-inkopen (winkels, bouwmarkten). Overig genoemde bezoekredenen zijn o.a. voor het werk (werkt er zelf, inkopen, overleg), vrijetijdsactiviteiten en het wegbrengen van (grof)vuil.

Bedrijventerrein de Waard lijkt relatief vaker bezocht te worden om vuil weg te brengen, Merenwijk en Lammenschanseweg vaker voor het doen van privé-inkopen en Leeuwenhoek voor werk.

**Tabel 21.2b:** Reden bezoek bedrijventerreinen (in % bezoekers bedrijventerrein)

	Totaal	De Waard	Lammen schanseweg	Roosevelt straat	Merenwijk	Leeuwen hoek	Overige terreinen
Inkoop privé/ winkels/ bouwmarkt	54%	41%	71%	44%	74%	0%	56%
Ik werk er	9%	6%	7%	11%	8%	41%	9%
Inkoop voor werk	8%	6%	6%	13%	6%	6%	11%
Vrijtijdsactiviteiten	8%	9%	9%	10%	6%	18%	5%
Voor overleg/ voor werk	7%	4%	3%	11%	3%	24%	10%
Vuil wegbrengen	5%	24%	0%	0%	0%	0%	
Overig	9%	10%	4%	11%	3%	11%	9%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

n is resp. 393/ 85/ 68/ 62 /66/17/94

### 21.3 Beoordeling bezochte bedrijventerrein op drie aspecten

Tot slot is de bezoeker gevraagd het bezochte terrein op drie aspecten te beoordelen met een rapportcijfer, te weten overzichtelijkheid/ vindbaarheid, netheid/ schoonheid en uiterlijk/ uitstraling. De netheid/ schoonheid scoort gemiddeld het best: driekwart geeft een 7 of hoger. Het uiterlijk/ uitstraling wordt wat minder vaak met een 7 of hoger beoordeeld.

**Tabel 21.3a:** Beoordeling drie aspecten (in % bezoekers bedrijventerrein)

	Rapport cijfer	≤ 5	6	7	≥ 8	Totaal
Netheid/ schoonheid	6,9	7%	18%	50%	25%	100%
Overzichtelijkheid/ vindbaarheid	6,7	15%	20%	38%	27%	100%
Uiterlijk/ uitstraling	6,5	18%	27%	37%	17%	100%

n is resp. 393/ 85/ 68/ 62 /66/17/94

De verschillen in de beoordeling naar bedrijventerrein zijn over het algemeen beperkt. Wel lijkt bedrijventerrein de Waard gemiddeld wat lager op de drie aspecten beoordeeld te worden.

**Tabel 21.3b:** Beoordeling drie aspecten naar bedrijventerrein (in % bezoekers bedrijventerrein)

	Rapport cijfer	De Waard	Lammen schanseweg	Roosevelt straat	Merenwijk	Leeuwen hoek	Overige terreinen
Netheid/ schoonheid	6,9	6,7	7,0	7,0	7,0	7,0	7,0
Overzichtelijkheid/ vindbaarheid	6,7	6,4	6,8	6,9	6,8	6,5	6,7
Uiterlijk/ uitstraling	6,5	6,2	6,5	6,6	6,7	6,5	6,5

n is resp. 393/ 85/ 68/ 62 /66/17/94

## 22. BEZOEK EN BEOORDELING BINNENSTAD EN ANDERE WINKELCENTRA LEIDEN

In dit hoofdstuk wordt gekeken naar het koopgedrag van de Leidenaar, zowel voor dagelijkse als voor niet-dagelijkse boodschappen. Ook wordt gekeken met welk vervoermiddel men de grote winkelcentra bezoekt. In de laatste paragraaf worden de binnenstad en verschillende winkelcentra in Leiden beoordeeld op een aantal aspecten.

### 22.1 Dagelijkse boodschappen

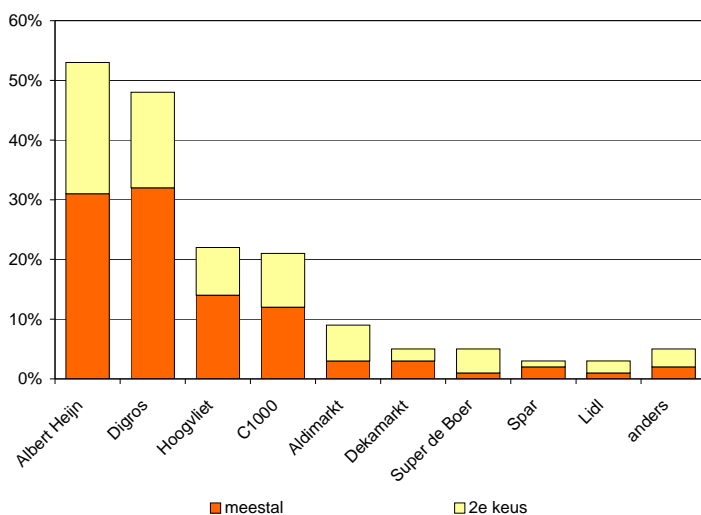
Aan de Leidenaar is gevraagd hoe vaak er in het huishouden dagelijkse boodschappen worden gedaan. Vier op de tien huishoudens doet iedere dag boodschappen, 45% van de huishoudens doet dit 2 á 3 keer in de week.

**Tabel 22.1a:** Hoe vaak dagelijkse boodschappen in huishouden

Iedere dag	40%
2, 3 keer per week	45%
1 keer per week	13%
1-3 keer per maand	2%
Totaal	100%

In Leiden en de directe omgeving zijn circa tien supermarktketens actief met één of meerdere vestigingen. Zo heeft Albert Heijn zeven vestigingen in Leiden en vier vestigingen in de directe omgeving (Oegstgeest, Leiderdorp en Voorschoten) en Digros drie vestigingen in Leiden en één in Leiderdorp. In dit onderzoek is gevraagd bij welke supermarkt Leidenaren meestal boodschappen doen en welke supermarkt de tweede keus is. Ongeveer drie op de tien Leidenaren heeft als eerste keus de Albert Heijn, eveneens drie op de tien heeft als eerste keus de Digros. Samen met Hoogvliet en C1000 verdelen deze twee supermarkten het grootste deel van de markt voor dagelijkse boodschappen.

**Grafiek 22.1b:** Waar meestal boodschappen en welke 2<sup>e</sup> keus



Waar men de dagelijkse boodschappen doet is, logischerwijs, afhankelijk van waar men woont. Onderstaande tabel geeft per district de supermarkten die (het meest) worden bezocht.

**Tabel 22.1c:** Welke supermarkten worden (meestal + 2<sup>e</sup> keus) bezocht per district

	<b>Totaal Leiden</b>	Binnenst. Zuid	Binnenst. Noord	Leiden Noord	Roodenburger	Bos- en Gasthuis	Mors	Merenwijk	Stevenshof
<b>Meestal</b>									
Albert Heijn	31%	13%	32%	27%	31%	39%	6%	47%	29%
Digros	32%	9%	40%	54%	11%	23%	53%	12%	58%
Hoogvliet	14%	55%	14%	4%	27%	17%	5%	1%	1%
C1000	12%	-	3%	3%	14%	8%	31%	36%	7%
Aldimarkt	3%	6%	2%	7%	4%	4%	1%	-	1%
Dekamarkt	3%	16%	7%	-	4%	-	-	-	-
Super de Boer	1%	1%	4%	-	-	1%	2%	-	-
Spar	2%	-	-	-	4%	7%	-	-	-
Lidle (spontaan)	1%	-	-	1%	-	-	-	4%	-
Anders (markt, buiten Leiden)	2%	-	-	3%	6%	2%	3%	-	4%
	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>2<sup>e</sup> keus</b>									
Albert Heijn	22%	19%	18%	31%	18%	24%	10%	26%	34%
Digros	16%	4%	19%	14%	7%	16%	33%	13%	28%
Hoogvliet	8%	23%	11%	7%	16%	7%	3%	2%	2%
C1000	9%	2%	3%	8%	12%	5%	24%	22%	6%
Aldimarkt	6%	11%	7%	8%	5%	7%	2%	2%	4%
Dekamarkt	2%	9%	4%	1%	7%	-	-	-	-
Super de Boer	4%	3%	8%	2%	1%	2%	1%	1%	-
Spar	1%	-	-	-	3%	5%	-	1%	-
Lidle (spontaan)	2%	-	-	5%	-	-	-	13%	1%
Anders (markt, buiten Leiden)	3%	1%	2%	4%	3%	5%	2%	1%	6%
Geen tweede keus genoemd	26%	26%	29%	20%	28%	30%	24%	20%	19%
	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>1<sup>e</sup>+2<sup>e</sup> keus</b>									
Albert Heijn	53%	32%	49%	59%	49%	63%	16%	73%	63%
Digros	48%	13%	58%	68%	17%	39%	85%	25%	86%
Hoogvliet	22%	79%	25%	10%	43%	24%	8%	3%	3%
C1000	22%	#	5%	11%	25%	13%	55%	58%	13%
Aldimarkt	8%	17%	9%	15%	9%	10%	3%	#	4%
Dekamarkt	5%	24%	11%	#	11%	#	#	#	#
Super de Boer	5%	5%	12%	#	#	#	3%	#	#
Spar	3%	#	#	#	8%	12%	#	#	#
Lidle (spontaan)	3%	#	#	6%	#	#	#	17%	#
Anders (markt, buiten Leiden)	5%	#	#	7%	9%	6%	6%	#	10%

# = 2% of minder, in het tabellenboek staan de ketens ook onderverdeeld naar specifieke vestiging

Als gekeken wordt naar de circa veertig individuele supermarkten, blijken de vijf meest bezochte supermarkten (% als eerste keus):

1. Digros Langegracht (16%)
2. Hoogvliet Levendaal (13%)
3. Albert Heijn Bevrijdingsplein (9%)
4. Digros Stevensbloem (8%)
5. Albert Heijn Hooigracht en Albert Heijn Kopermolen (beide 6%)

## 22.2 Niet-dagelijkse boodschappen

Om meer inzicht te krijgen in de koopkrachtbinding van Leiden is de Leidenaren zes veelverkochte artikelsoorten voorgelegd (zie onderstaande tabel). Leidenaren die deze artikelen wel eens kopen is gevraagd waar ze deze artikelen (meestal) kopen.

**Tabel 22.2a:** % Leidenaren dat artikelen wel eens koopt

Dames- herenkleding	98%
Schoenen en lederwaren	98%
Meubels/woninginterieur	91%
Grotere elektrische apparaten	95%
Kleine elektrische apparaten	96%
Drogisterij, parfumerie	98%

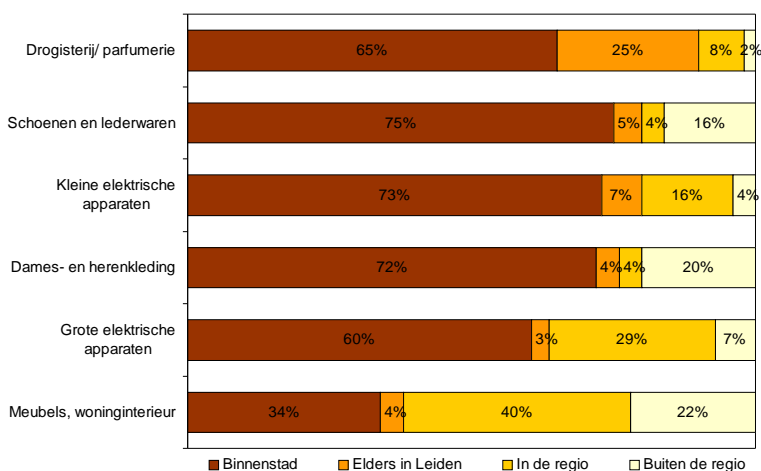
De artikelsoorten zijn in te delen in drie typen:

- specialty goods (bv. sieraden, fotoapparatuur)
- shopping goods (bv. kleding, woninginrichting)
- convenience goods (bv. drogisterij en huishoudelijke artikelen)

Voor de aankoop van deze artikelen hebben de consumenten een verschillende inspanningsbereidheid en stellen ze verschillende eisen. Elke type product kent zijn eigen koopkrachtbinding. Voor specialty goods willen mensen betrouwbaarheid (service, garantie en bekendheid personeel), voor shopping goods bezoeken consumenten vaak meerdere winkelcentra om artikelen te kunnen vergelijken en voor convenience goods willen mensen snel en gemakkelijk winkelen (vaak dichtbij huis) en. De koopkrachtbinding van een stad is voor convenience goods veelal groter dan voor shopping goods

Drogisterij- en parfumerie artikelen worden door 90% van de mensen meestal in Leiden (de binnenstad of elders in Leiden) gekocht, schoenen en lederwaren en kleine elektrische apparaten door 80%. Alleen voor meubels en woninginterieur gaat men meestal ergens anders naar toe in of buiten de Leidse regio, met name naar Zoeterwoude of Leiderdorp.

**Grafiek 22.2b:** Waar worden artikelsoorten meestal gekocht (in % koopt artikelsoort)<sup>10</sup>



### *Fun-shopping*

Acht op de tien Leidenaren winkelt wel eens gewoon voor de gezelligheid. Vrouwen wat vaker dan mannen en jongeren wat vaker dan ouderen. Naast Leiden worden Den Haag (29%) en in mindere mate Amsterdam (17%) wel eens bezocht voor fun-shopping. Rotterdam en Utrecht worden hiervoor slechts door resp. 5% en 2% wel eens bezocht.

<sup>10</sup> Tot de Leidse regio worden gerekend: Leiderdorp, Oegstgeest, Voorschoten, Zoeterwoude en Alkemade

### Andere bezochte winkelcentra in Leiden om te winkelen

Vrijwel alle Leidenaren bezoeken wel eens de binnenstad. Daarnaast bezoekt 55% ook wel eens een ander winkelcentrum in Leiden. De Luifelbaan/ Bevrijdingsplein en de Kopermolen worden hierbij het vaakst genoemd. Logischerwijs is het vaakst bezochte winkelcentrum afhankelijk van waar men woont.

**Tabel 22.2c:** Vaakst bezochte winkelcentrum naast Binnenstad

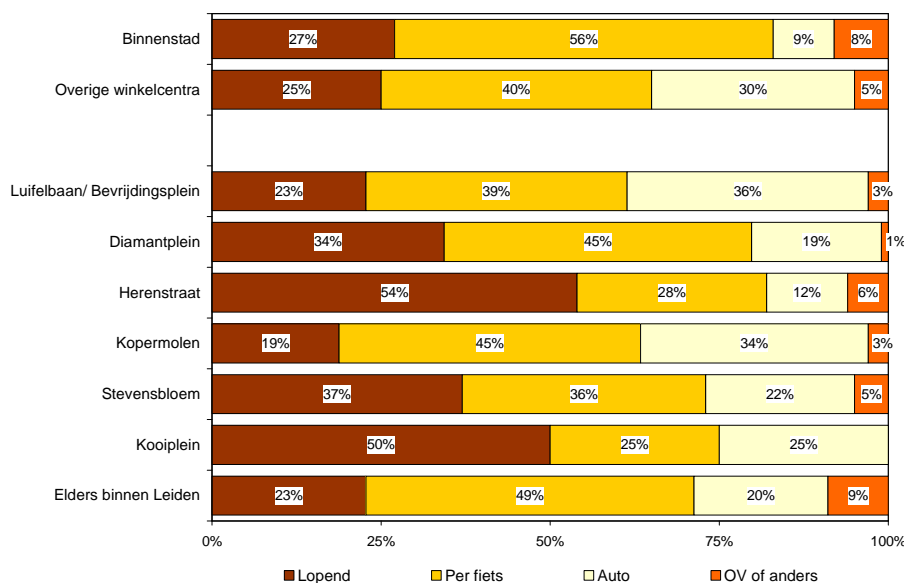
Luifelbaan/ Bevrijdingsplein	16%
Kopermolen	14%
Stevensbloem	8%
Diamantplein	7%
Herenstraat	2%
Kooiplein	2%
Elders binnen Leiden	7%
Bezoekt geen ander winkelcentrum	45%
Totaal	100%

### 22.3 Hoe reizen naar Leidse winkelcentra

Vervolgens is de mensen gevraagd met welk vervoermiddel ze naar de door hen bezochte winkelcentra gaan. Onderstaande tabel vergelijkt de wijze van reizen naar deze centra met de wijze van reizen naar de binnenstad. Te zien is dat de bezoekers van de overige winkelcentra vaker met de auto komen. Bezoekers van de binnenstad gaan vaker met de fiets.

De bezoekers van Bevrijdingsplein en de Kopermolen komen het vaakst met de auto. Bezoekers van de kleinere (meer wijk-)winkelcentra Herenstraat en Kooiplein geven vaker aan lopend naar het winkelcentrum te gaan.

**Grafiek 22.3a:** Hoe reizen naar Leidse winkelcentra (in % bezoekt winkelcentrum)

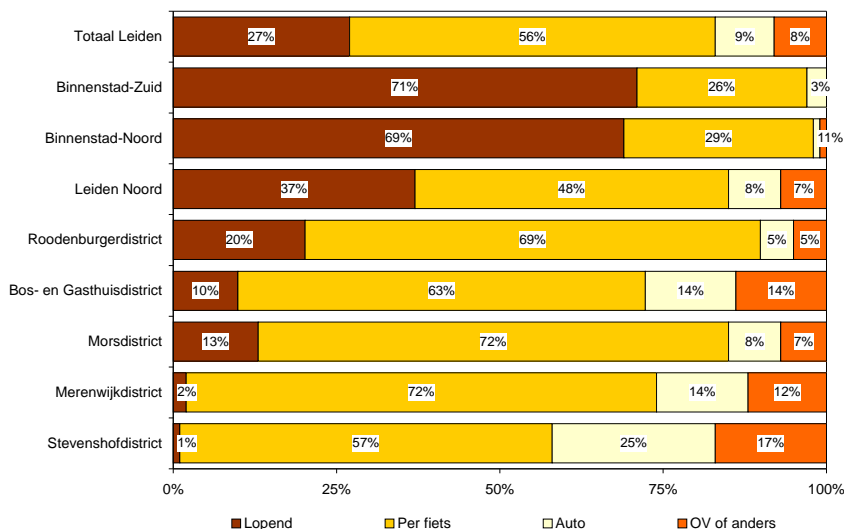




### Vervoermiddel naar district

Onderstaande tabel laat zien dat de inwoners van de districten Binnenstad-Noord en Zuid veelal lopend de binnenstad bezoeken. De inwoners van het Stevenshofdistrict komen relatief wat vaker met de auto. De OV-gebruikers zijn meestal jongeren of gepensioneerden.

**Grafiek 22.3b:** Hoe reizen naar binnenstad en overige winkelcentra, naar district (in % bezoekt winkelcentrum)



## 22.4 Beoordeling Binnenstad en andere winkelcentra

Aan de Leidenaar is gevraagd de door hem/haar bezochte winkelcentra te beoordelen op zeven aspecten. Op vijf van de zeven aspecten wordt de binnenstad, zoals te verwachten valt, hoger beoordeeld dan de overige winkelcentra in Leiden. Alleen op bereikbaarheid en parkeren scoort de binnenstad aanzienlijk lager.

**Tabel 22.4:** Beoordeling winkelcentrum op 7 aspecten

	Binnenstad	Overige winkelcentra	Luifelbaan/Bevrijdingsplein	Diamantplein	Herenstraat	Kopemolen	Stevensbloem	Kooiplein	Elders binnen Leiden
Sfeer in winkelcentrum	7,1	6,2	5,8	6,1	6,7	6,4	5,9	5,6	6,4
Horeca in winkelcentrum	7,1	5,0	4,8	4,7	5,0	5,3	4,6	4,7	5,2
Hoeveelheid winkels in winkelcentrum	6,9	6,1	5,9	6,0	6,2	6,3	5,6	5,4	6,1
Diversiteit winkels in winkelcentrum	6,6	6,1	6,0	6,1	5,7	6,4	5,8	5,6	6,1
Looproutes door winkelcentrum	7,2	6,6	6,5	6,7	6,6	7,0	6,2	5,9	6,5
Bereikbaarheid winkelcentrum per auto	5,2	7,0	7,3	7,2	5,6	7,2	6,6	6,6	6,8
Parkeren in het winkelcentrum	5,1	6,9	7,2	7,0	5,0	7,0	6,4	6,4	6,8

Tot slot is aan alle bezoekers van de binnenstad gevraagd of ze nog verbetertips hebben. Er volgt een groot scala aan antwoorden met betrekking tot parkeren, diversiteit winkels, horeca, etc. Onderstaand de top 10. In het separaat geleverde tabellenboek staan ook meerdere losse ideeën/tips:

1. Meer parkeergelegenheid (37x)
2. Goedkoper parkeren (27x)
3. Meer/ diversiteit winkels (11x)
4. Stad autovrij maken/ meer autovrije delen (7x)
5. Meer horecagelegenheden; terrassen, discotheken (7x)
6. Bereikbaarheid (6x)
7. Onderhoud stad; groen en straten (6x)
8. Beter schoonhouden (5x)
9. Gezelliger maken (4x)
10. Meer bussen in/ naar de stad (4x)

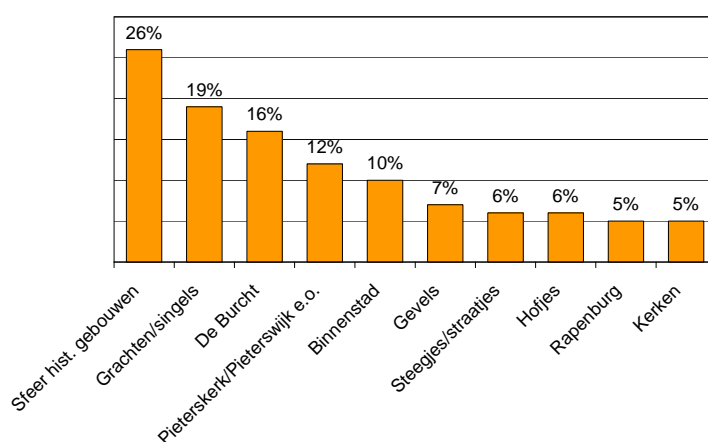
## 23. STADSBEZOEK

Dit hoofdstuk behandelt een drietal zaken die een belangrijke rol spelen bij een bezoek aan het centrum van Leiden. Dit zijn achtereenvolgens de historische kern van Leiden, het gebruik van de Leidse horecagelegenheden en de Leidse musea. Tot slot wordt gekeken naar de bekendheid van Leidse schilders, en dan met name de bekendheid van Rembrandt en zijn aanstaande vierhonderdste verjaardag.

### 23.1 Historische kern Leiden

De stad Leiden is onlosmakelijk verbonden met zijn historische kern. Zeven op de tien Leidenaren loopt wel eens rond om van deze historische kern te genieten. Zij vinden de historische kern met name aantrekkelijk vanwege de sfeer van de historische gebouwen, grachten, gevels en straatjes en hofjes.

**Grafiek 23.1a:** Top 10 aantrekkelijke aangezichten historische kern (in % wandelt om van hist. kern Leiden te genieten)



De historische kern van Leiden wordt wel eens vergeleken met andere historische steden zoals Haarlem, Delft en Dordrecht. Circa driekwart van de Leidenaren is wel eens in Haarlem geweest en evenzeveel in Delft, Dordrecht wordt met vier op de tien Leidenaren beduidend minder bezocht. De bezoekers van deze steden is gevraagd de historische kern ervan te beoordelen middels een rapportcijfer. Leiden en Delft worden door de Leidenaren met een 7,7 gemiddeld het best beoordeeld. Dordrecht scoort met een 7,0 het laagst. De beoordelingen zijn vergelijkbaar met de cijfers uit 2002.

**Tabel 23.1b:** Beoordeling historische kern van Leiden en drie andere steden (in % van bezoekers van betreffende stad)

	2002	2004
Leiden	7,6	7,7
Delft	7,6	7,7
Haarlem	7,4	7,4
Dordrecht	6,9	7,0

Vervolgens hebben de mensen de door hen bezochte steden vergeleken met Leiden. De historische kern van Leiden wordt over het algemeen mooier gevonden dan de kern van Dordrecht en Haarlem. De kern van Delft wordt vergelijkbaar beoordeeld.

**Tabel 23.1c:** Vergelijking historische kern Leiden met drie andere steden (in % van bezoekers van betreffende stad)

	Indicator (A-C)	Leiden mooier (A)	beide steden even mooi (B)	Andere stad mooier (C)	Totaal
Delft	+1%	27%	47%	26%	100%
Haarlem	+22%	42%	38%	20%	100%
Dordrecht	+49%	60%	29%	11%	100%

### 23.2 Horeca Leiden

De binnenstad van Leiden kent veel horecagelegenheden. Om meer inzicht te krijgen in het horecagebruik van de Leidenaren zijn hen vier bezoekmotieven voorgelegd met de vraag of ze in de afgelopen 12 maanden wel eens een horecagelegenheid om deze redenen hebben bezocht. Ruim acht op de tien Leidenaren heeft in het afgelopen jaar wel eens iets gedronken op een terras of in een café en eveneens ruim acht op de tien heeft warm gegeten in een restaurant. Vergeleken met de resultaten van 2002 is te zien dat meer Leidenaren het afgelopen jaar een horecagelegenheid hebben bezocht om er iets te drinken of om er te lunchen. Ook de bezoekfrequentie is hierbij wat toegenomen.

Tabel 23.2: Horecagebruik in Leiden naar type horeca

	bezoekt in afgelopen jaar (in % alle Leidenaren)		Jaarlijkse bezoek freq. (in % alle bezoekers)	
	2002	2004	2002	2004
Warm eten in een restaurant	84%	84%	11x	9x
iets drinken op een terras	74%	80%	13x	14x
Lunchen/broodje eten	62%	73%	8x	11x
iets drinken in een café	60%	66%	12x	15x

### 23.3 Bezoek musea

Ook kent Leiden een grote verscheidenheid aan musea. De helft van de Leidenaren heeft in de afgelopen 12 maanden één of meerdere Leidse musea bezocht. Hoger opgeleiden en Leidenaren uit de hogere inkomensklasse bezoeken relatief het vaakst een museum. Vergeleken met 2002 is het museumbezoek toegenomen, dit geldt het sterkst voor 35-plussers en gezinnen met kinderen.

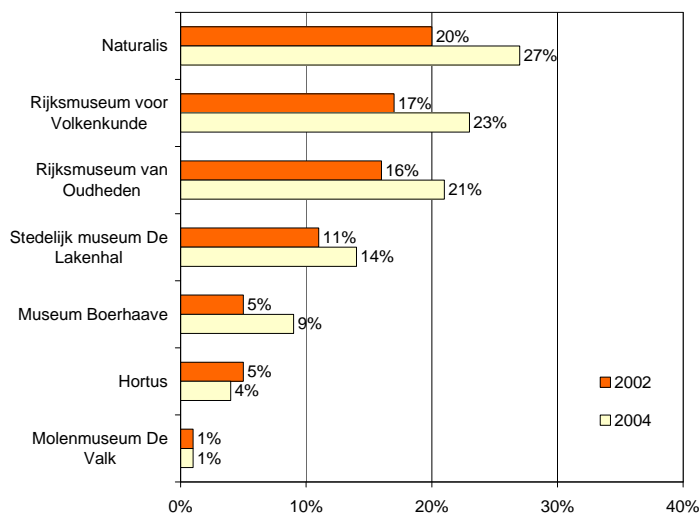
Tabel 23.3a: Museumbezoek per doelgroep

	2002	2004		2002	2004
<b>Totaal</b>	<b>43%</b>	<b>51%</b>	<i>Opleiding</i>		
<i>Leeftijd</i>			Lager	21%	30%
18-34	41%	43%	Middelbaar	40%	43%
35-54	47%	60%	Hoger	60%	69%
55+	36%	50%	<i>Netto huishoudinkomen*</i>		
<i>Huishoudtype</i>			< €1.600	28%	40%
Alleenstaand	46%	43%	€1.600 - €3.000	43%	47%
Twee personen	44%	50%	> €3.000	61%	71%
Gezin met kinderen	39%	56%			

\*inkomenscategorïeën 2002: <1400, 1400-3000, > 3000

De groei in het aantal Leidse bezoekers geldt voor vrijwel alle (grote) musea. De top drie van bezochte Leidse musea bestaat ook dit jaar uit Naturalis, het Rijksmuseum voor Volkenkunde en het Rijksmuseum van Oudheden.

Grafiek 23.3b: Bezochte Leidse musea door Leidenaren (spontaan genoemd, meerdere antw. mogelijk)



### 23.4 Rembrandt en andere schilders

In 2006 is het precies 400 jaar geleden dat Rembrandt van Rijn in Leiden werd geboren. Zijn eerste 26 levensjaren bracht hij wonend en werkend door in deze stad. Daarna vertrok hij naar Amsterdam. Zijn eerste experimenten, vooral zijn later wereldberoemde licht- en donker in zijn schilderijen, voerde hij echter in Leiden uit. In 2006 gaat Leiden daarom zijn geboortjaar uitgebreid in de stad vieren. Ook de jaren erna zullen bewoners en bezoekers Rembrandt's tijd in Leiden kunnen blijven beleven.

Maar wat weet de Leidenaar van Rembrandt? Is het bekend dat hij hier geboren is en zijn jeugd heeft doorgebracht? Om hier inzicht in te krijgen is dit jaar voor de tweede keer een aantal Rembrandt-vragen in de Stadsenquête opgenomen.

#### *Bekendheid Leidse schilders*

Naast Rembrandt hebben in Leiden vele andere bekende schilders gewoond. Veruit de bekendste blijft echter Rembrandt zelf, op afstand gevolgd door Jan Steen, Lucas van Leijden en Jan van Goyen. 35-minners kunnen relatief vaker geen schilder noemen.

De spontane bekendheid van Rembrandt als Leidse schilder verschilt, evenals in 2002, nauwelijks per doelgroep. Alleen 35-minners (70%) zijn iets minder goed op de hoogte, in vergelijking met 35-54 jarigen (87%) en 55-plussers (91%).

**Tabel 23.4:** Spontane bekendheid Leidse schilders

	2002	2004
Rembrandt	77%	81%
Jan Steen	10%	14%
Lucas van Leijden	4%	5%
Jan van Goyen	5%	3%
Jan Lievens	2%	1%
Anders	9%	8%
Weet er geen te noemen	21%	17%

Als de mensen die Rembrandt niet uit zichzelf hebben genoemd, vervolgens gevraagd wordt of ze weten dat hij in Leiden heeft gewoond, dan blijkt in totaal 94% van de Leidenaren dit te weten. Bijna tweederde van hen weet ook dat Rembrandt tot zijn 25<sup>ste</sup> in Leiden gewoond en gewerkt heeft.

#### *Vierhonderdste geboortjaar Rembrandt*

Van de Leidenaren is 43% ervan op de hoogte dat het in 2006 precies vierhonderd jaar geleden is dat Rembrandt in Leiden is geboren. In 2002 was nog slechts 20% zich hiervan bewust. Van het feit dat de gemeente Leiden dan ook zijn geboortjaar het hele jaar gaat vieren, is bijna vier op de tien Leidenaren op de hoogte.

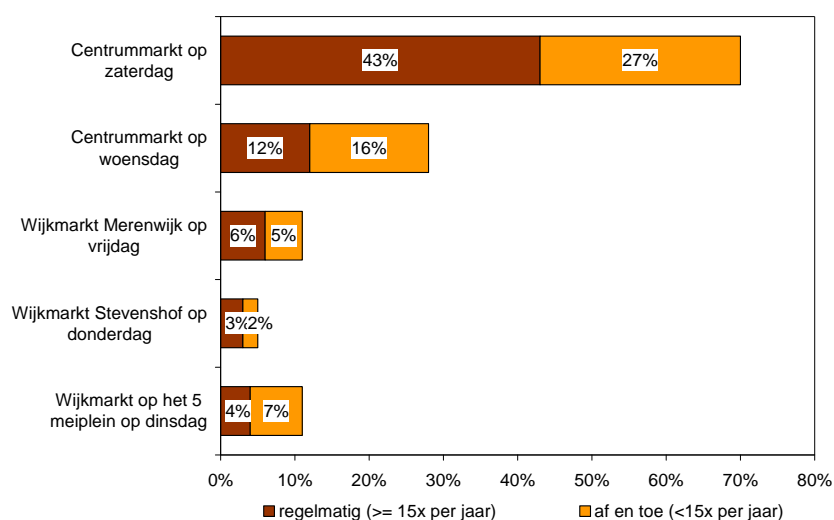
## 24. WARENMARKTEN

Leiden kent twee Centrummarkten en drie wijkmarkten. In dit hoofdstuk wordt ingegaan op het bezoek van deze markten door de Leidenaar. Er wordt gekeken naar de frequentie van het bezoek, de aankoop en het aanbod van de verschillende producten op deze markten en de beoordeling van een aantal aspecten. Ook wordt gekeken naar de eventuele behoefte aan een nieuwe markt in Leiden.

### 24.1 Bezoek markten in Leiden

Ruim driekwart van de Leidenaars bezoekt wel eens een markt in Leiden. De Centrummarkt op zaterdag wordt het vaakst bezocht.

Grafiek 24.1a: Bezoek markt(en) in Leiden (in % ja, meerdere mogelijk)



Vrouwen, hoger opgeleiden, Leidenaars in de leeftijd van 25-34 jaar en bewoners van Binnenstad-Zuid, Binnenstad-Noord en Roodenburgerdistrict geven relatief vaker aan een markt te bezoeken. 65-plussers en bewoners van het Stevenshofdistrict bezoeken het minst vaak een markt in Leiden.

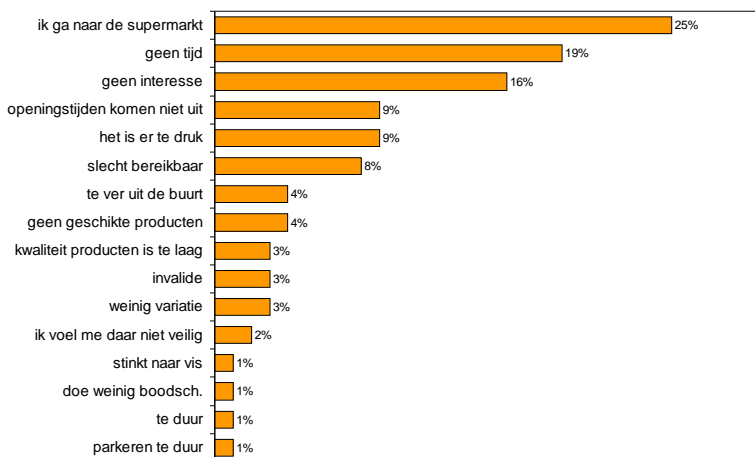
Tabel 24.1b: Perc. Leidenaars dat minimaal 1 markt bezoekt

<b>Totaal</b>	<b>77%</b>			
<i>Leeftijd</i>		<i>Opleiding</i>		<i>District</i>
18-24	78%	Lager	72%	Binnenstad-Zuid
25-34	83%	Middelbaar	74%	Binnenstad-Noord
35-49	76%	Hoger	81%	Leiden Noord
50-64	76%			Roodenburgerdistrict
65+	66%	<i>Netto huishoudinkomen</i>		Bos- en Gasthuisdistrict
		< €1.350	75%	Morsdistrict
		€1.350 - €2.000	73%	Merenwijkdistrict
		€2.000 - €3.000	82%	Stevenshofdistrict
		> €3.000	80%	
<i>Sekse</i>				
Man	73%			
Vrouw	81%			

### Redenen niet bezoeken markt

Van de Leidenaren die hebben aangegeven geen markt in Leiden te bezoeken, geeft de meerderheid aan dit te doen omdat ze er geen behoefte aan hebben. Ze bezoeken liever een supermarkt, hebben geen interesse of geen tijd (er voor over). Een kleiner deel noemt meer inhoudelijke redenen.

**Grafiek 24.1c:** Waarom geen bezoek markt in Leiden (in % niet-bezoekers)



Wanneer gevraagd wordt wat een markt voor hen wel aantrekkelijk zou maken, geeft slechts een beperkt deel van de niet-bezoekers antwoord. De meeste niet-bezoekers geven aan er niet zo'n behoefte aan te hebben. De mensen die mogelijk wel geïnteresseerd zijn denken dan aan ruimere openingstijden, betere bereikbaarheid met de auto (parkeergelegenheid) of een grotere diversiteit aan (exclusieve) producten.

### 24.2 Meest gebruikte vervoermiddel naar bezochte markt

De meeste Leidenaren die een markt bezoeken, gaan op de fiets. Eenderde gaat lopend naar de markt. De bezoekers van de wijkmarkten gaan relatief vaker met de auto.

**Tabel 24.2:** Meest gebruikte vervoermiddel (in % bezoekers)

	Totaal	Centrummarkt op zaterdag	Centrummarkt op woensdag	Wijkmarkt Merenwijk op vrijdag	Wijkmarkt Stevenshof op donderdag	Wijkmarkt op het 5 meiplein op dinsdag
Per fiets	52%	53%	55%	47%	49%	49%
Lopend	33%	34%	37%	27%	30%	28%
Auto	9%	7%	3%	21%	19%	20%
Openbaar vervoer	3%	5%	3%	1%	2%	1%
Per brommer/ scooter	2%	2%	2%	2%	-	2%
Taxi	0%	-	-	1%	-	-
Totaal	100	100%	100%	100%	100%	100%

### 24.3 Meest gekochte producten

Aan de bezoekers van de Leidse markten is gevraagd welke producten zij daar meestal kopen. In onderstaande tabel is te zien dat groente en fruit op iedere markt het meest wordt gekocht. Vis en kaas/ zuivel komen op een gemiddelde tweede en derde plaats. Vis wordt relatief minder gekocht op de Wijkmarkt op dinsdag en donderdag. Op de Wijkmarkt op donderdag koopt men relatief vaker bloemen/ planten en brood/ banket. Naast de top 6 aan op de markt gekochte artikelen noemt men verschillende andere artikelen: zoals specifiek buitenlandse voedingsmiddelen, noten/olijven, parfumerie-artikelen, diervoeding, boeken, biologische artikelen, versiering (potten en beeldjes), snoep, etc.

**Tabel 24.3:** Top 6 van meest gekocht producten op de Leidse markten (in % bezoekers)

	<b>Totaal</b>	Centrummarkt op zaterdag	Centrummarkt op woensdag	Wijkmarkt Merenwijk op vrijdag	Wijkmarkt Stevenshof op donderdag	Wijkmarkt op het 5 meiplein op dinsdag
1. Groente/ fruit	<b>70%</b>	72%	75%	66%	67%	59%
2. Vis	<b>41%</b>	45%	39%	52%	14%	27%
3. Kaas/ zuivel	<b>31%</b>	26%	34%	47%	44%	29%
4. Bloemen/ planten	<b>22%</b>	28%	16%	10%	33%	11%
5. Brood/ banket	<b>15%</b>	13%	10%	20%	33%	21%
6. Kleding/ stoffen/etc.	<b>15%</b>	14%	14%	9%	21%	23%
Andere artikelen	<b>23%</b>	27%	26%	20%	13%	28%

Van de marktbezoekers zegt 85% geen producten te missen. De bezoekers die aangeven wel producten te missen, noemen met name kleding/ stoffen/ handwerkspullen en bloemen/ planten.

### 24.4 Beoordeling markt op 13 aspecten

Aan de bezoekers is gevraagd de markt rapportcijfers te geven op 13 verschillende aspecten. Over het algemeen worden alle aspecten met een voldoende beoordeeld, behalve de parkeergelegenheid. Deze wordt alleen bij de Wijkmarkt op het 5 meiplein op dinsdag als voldoende beoordeeld. De Centrummarkten (m.n. de zaterdagmarkt) worden wat beter beoordeeld op het aantal kraampjes, de variatie, de gezelligheid en de openingstijden.

**Tabel 24.4:** Beoordeling markten op 13 aspecten (in % bezoekers)

	<b>Totaal</b>	Centrummarkt op zaterdag	Centrummarkt op woensdag	Wijkmarkt Merenwijk op vrijdag	Wijkmarkt Stevenshof op donderdag	Wijkmarkt op het 5 meiplein op dinsdag
Openingstijden	<b>7,4</b>	7,5	7,5	7,2	6,9	6,8
Aantal kraampjes	<b>7,3</b>	7,7	7,2	6,7	5,8	6,5
Gezelligheid markt	<b>7,3</b>	7,6	7,3	6,7	6,2	6,5
Service, bediening	<b>7,3</b>	7,3	7,4	7,3	7,2	7,0
Veiligheid	<b>7,3</b>	7,3	7,3	7,3	7,1	7,0
Bereikbaarheid	<b>7,3</b>	7,2	7,5	7,3	7,3	7,2
Kwaliteit producten	<b>7,1</b>	7,1	7,1	7,1	7,0	7,0
Terrassen bij markt	<b>7,1</b>	7,0	7,2	-	-	-
Variatie kraampjes	<b>7,0</b>	7,3	6,9	6,5	6,3	6,5
Prijzen van producten	<b>6,9</b>	7,0	6,9	6,8	6,7	6,8
Netheid/ hygiëne	<b>6,8</b>	6,7	6,8	6,9	7,0	6,8
Stallingmogelijkheden	<b>6,3</b>	6,2	6,4	6,5	6,5	6,0
Parkeergelegenheid	<b>5,3</b>	5,1	5,3	5,9	5,5	6,2

### 24.5 Behoeftte aan nieuwe markt in Leiden

De gemeente inventariseert of er onder de Leidenaren behoefte is aan andere/ nieuwe markten. Dit kunnen ook markten zijn die zich richten op bepaalde producten. Van de Leidenaren zegt 17% behoefte te hebben aan een nieuwe markt.

Aan hen is gevraagd wat voor soort markt zij zouden willen. In het tabellenboek is het complete overzicht van de antwoorden te vinden. Meest genoemd worden een stoffenmarkt (25x), een boekenmarkt (17x), een antiekmarkt (17x), een biologische markt (17x), rommelmarkt/ vlooiemarkt (16x), buitenlandse/ exotische producten (15x) en/of een kunst/ kunstenaarsmarkt (9x).

## 25. LEIDEN RUIMT OP

Onder de noemer 'Leiden ruimt op!' wordt de stad gedurende drie jaar extra schoongemaakt en opgeruimd. Zo zijn er bijvoorbeeld meer prullenbakken geplaatst, wordt er vaker geveegd en geleegd in de binnenstad, wordt er vaker drijfvuil uit de grachten gevist en wordt de illegale dumping van grof afval bij wijkcontainers aangepakt.

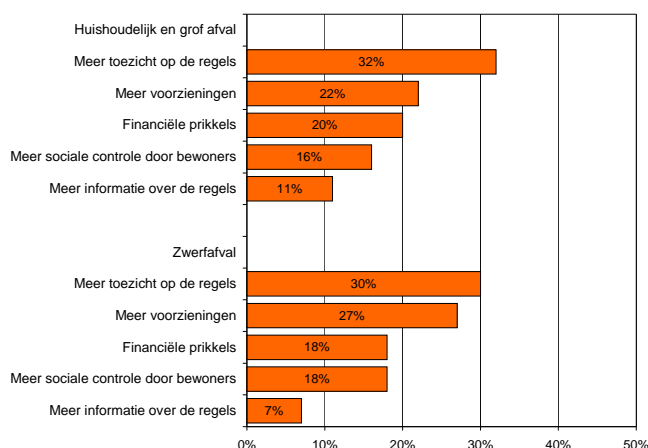
In dit hoofdstuk wordt gekeken naar de mening van de Leidenaar betreffende vijf ideeën voor het verminderen van enerzijds huishoudelijk en grof afval, en anderzijds zwerfafval.

### 25.1 Stimulerende maatregelen om afval te verminderen

Allereerst is de Leidenaar uitgelegd wat 'Leiden ruimt op!' precies inhoudt en welk doel het heeft. Vervolgens zijn vijf ideeën voorgelegd met de vraag of deze hen zouden stimuleren om een bijdrage te leveren aan het verminderen van huishoudelijk en grof afval, en het verminderen van zwerfafval.

Alle vijf ideeën hebben volgens een meerderheid van de Leidenaren een stimulerend effect. Als de Leidenaren vervolgens wordt gevraagd welk van de vijf ideeën hen het meest aanspreekt, wordt voor beide soorten afval het meer toezicht houden op de regels het vaakst genoemd, gevolgd door het plaatsen van meer voorzieningen (m.n. containers en prullenbakken). Meer informatie over de regels wordt het minst vaak als meest aansprekende regel genoemd. Mensen lijken te denken: iedereen weet het nu wel, nu gewoon met harde/zachte hand handhaven.

**Grafiek 25.1:** Meest aansprekende maatregel om afval te verminderen



### 25.2 Ideeën ter vermindering huishoudelijk-/ grofvuil en zwerfafval

Tot slot is gevraagd of de Leidenaar zelf nog suggesties heeft om de overlast van afval te verminderen. De genoemde ideeën zijn divers van aard. Onderstaand volgt de top tien van gegeven antwoorden.

**Tabel 25.2:** Ideeën ter vermindering huishoudelijk- grofvuil en zwerfafval (spontaan)

1. Vaker ophalen/ legen (vooral in de zomer)	53x
2. Meer controle (milieupolitie, toezichhouders, camera's)	34x
3. Meer (en grotere) bakken containers	29x
4. Vaker vegen/ schoonmaken	19x
5. Opvoeding, mentaliteit veranderen m.n. jeugd	17x
6. Samenwerking wijkbewoners (+ sociale controle)	15x
7. Harder optreden/ hogere boetes (o.a. hondenpoep)	14x
8. Meer voorlichting + motiveren, bewust maken	14x
9. Direct reageren, 'quick response team', servicepunt	12x
10. Andere containers/ bakken (ondergronds, klepje, afsluitbaar, vangnet tegen vogels)	11x



## 26. ILLUMINATIE

De gemeente Leiden kent twee soorten verlichting: straatverlichting, en de aanlichting van gebouwen, zoals kerken, bruggen, monumentale panden en monumenten. Dit hoofdstuk gaat in op laatstgenoemde vorm van verlichting, ook wel illuminatie genoemd. De gemeente is bezig met het vormen van een nieuw beleid rond illuminatie, de budgettering ervan en voorstellen voor nieuwe illuminaties. Om inzicht te krijgen in de bekendheid en meningen betreffende de illuminatie in Leiden, is dit jaar een aantal vragen omtrent dit onderwerp opgenomen in de Leidse Stadsenquête.

### 26.1 Bekendheid met illuminatie

Ruim driekwart van de Leidenaren is zich ervan bewust dat er in Leiden 's avonds gebouwen, bruggen, monumenten e.d. worden aangelicht, tweederde kan hier ook één of meerdere voorbeelden van geven. Meest bekend is het Stadhuis, op afstand gevolgd door o.a. de schoorsteen van Nuon, De Burcht en de Koornbrug met Koornbeurs. Onderstaande tabel geeft een overzicht van de tien meest genoemde voorbeelden van illuminatie naar stadsdeel.

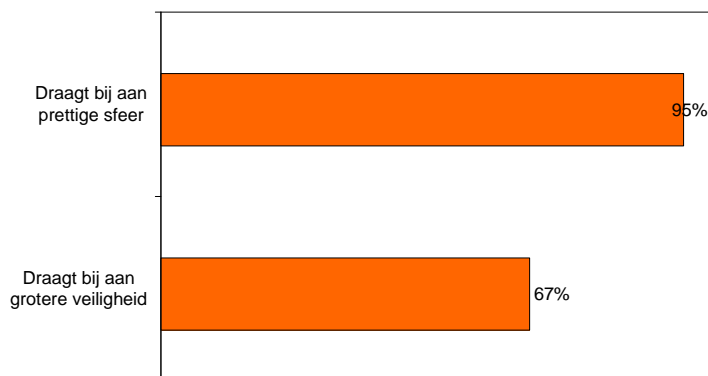
**Tabel 26.1:** Top 10 van spontaan genoemde voorbeelden illuminatie (in % bekend met aanlichting, meerdere antw. mog.)

	Totaal	Stadsdeel			
		Midden	Noord	Zuid	West
Stadhuis	67%	74%	52%	78%	66%
Schoorsteen Nuon	24%	17%	28%	26%	23%
De Burcht	16%	9%	20%	19%	15%
De Koornbrug met Koornbeurs	15%	20%	12%	12%	20%
SVB-gebouw	12%	18%	10%	9%	16%
Hartebrugkerk	12%	11%	11%	12%	16%
Molen De Valk	12%	13%	10%	8%	18%
Pieterskerk	10%	13%	11%	9%	8%
Zijlpoort	6%	4%	12%	3%	6%
Stadsgehoorzaal	4%	6%	3%	5%	4%

### 26.2 Effecten illuminatie

De illuminatie dient verschillende doeleinden. Van de Leidse burgers die bekend zijn met de aanlichting van gebouwen vindt 95% dat de aanlichting bijdraagt aan een prettigere sfeer in Leiden, tweederde vindt het bijdragen aan een grotere veiligheid. Dit laatste geldt met name voor 55-plussers.

**Grafiek 26.2:** Perc. illuminatie draagt bij aan ... (in % bekend met illuminatie)

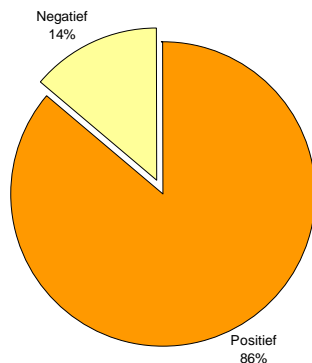


Circa eenderde van de respondenten noemt nog een ander positief punt van de aanlichting. Met name wordt opgemerkt dat de illuminatie bijdraagt aan een aantrekkelijk stadsbeeld, wat weer positief uitwerkt op de promotie van Leiden. Een enkeling merkt op dat het energievervalsing is of dat de verlichting storend is, met name voor de omwonenden.

### 26.3 Uitbreiding illuminatie

De gemeente Leiden streeft naar verdere uitbreiding van het aanlichten van gebouwen e.d. Van de Leidse burgers staat 86% hier positief tegenover, het overige deel vindt dit niet nodig. Zij vinden het met name een verspilling van energie en geld (er zijn al voldoende gebouwen aangelicht).

**Grafiek 26.3a:** Mening omtrent een gemeentelijk beleid van uitbreiding illuminatie in Leiden



#### *Voorbeelden geschikte locaties illuminatie*

De Leidenaren die positief zijn over de uitbreiding van het aantal illuminatieobjecten, is gevraagd één of meerdere voorbeelden te noemen van gebouwen die zij graag aangelicht zouden willen zien. Circa eenderde kan hiervan een voorbeeld geven. Meest genoemd wordt de Pieterskerk (9%), gevolgd door een diversiteit aan andere locaties die men geschikt acht. Samengevat ziet men graag de kerken aangelicht, maar ook monumentale gebouwen, monumenten en bruggen, al dan niet in de binnenstad.

**Tabel 26.3b:** Voorbeelden geschikte objecten illuminatie (in % positief over uitbreiding illuminatie, meerdere antw. mog.)

Kerken (m.n. Pieterskerk, Hooglandse kerk)	17%
Monumentale gebouwen/monumenten (m.n. De Waag, Academiegebouw, Morspoort)	14%
Bruggen (m.n. Rembrandtbrug)	6%
Centrum algemeen (o.a. Stadshart, Breestraat, station)	4%
Overig (al dan niet reeds verlicht)	16%
Kan geen voorbeeld noemen	65%

## 27. INSPRAAKCOMMISSIE

In Leiden bestaat een inspraakcommissie. Dit is een commissie waar burgers een klacht kunnen indienen over een gevoerde inspraakprocedure. In dit hoofdstuk wordt gekeken naar de bekendheid van de commissie en de eventuele deelname aan een inspraakprocedure. Vervolgens wordt nader ingegaan op de tevredenheid met de inspraakmogelijkheden.

### 27.1 Bekendheid en deelname inspraakcommissie

Circa eenderde van de Leidenaren is bekend met de inspraakcommissie, 2% heeft in het afgelopen jaar deelgenomen aan een inspraakprocedure en 6% heeft het wel eens overwogen. De bekendheid is wat minder groot onder 35-minners, 65-plussers, lager opgeleiden en vrouwen.

De redenen waarom respondenten hebben deelgenomen aan een inspraakprocedure of dit hebben overwogen betreffen met name bouwplannen/ bestemmingsplannen en in mindere mate het parkeerbeleid, verkeersbeleid (veiligheid, drempels e.d.), de groenvoorziening en de opvang van asielzoekers.

**Tabel 27.1a:** Bekendheid en deelname inspraakcommissie/ - procedure

Bekend, en deelgenomen aan inspraakprocedure	2%
Bekend, niet deelgenomen, wel overwogen	6%
Bekend, niet deelgenomen, ook niet overwogen	24%
Onbekend mee	68%
Totaal	100%

#### *Deelname overwogen*

Leidenaren die deelname wel eens hebben overwogen, maar dit niet hebben gedaan, noemen hiervoor met name als reden dat het te veel tijd kost, dat ze er weinig vertrouwen in hebben of dat de noodzaak niet groot genoeg was.

**Tabel 27.1b:** Reden geen deelname inspraakprocedure (in % wel bekend, wel overwogen, geen deelname)

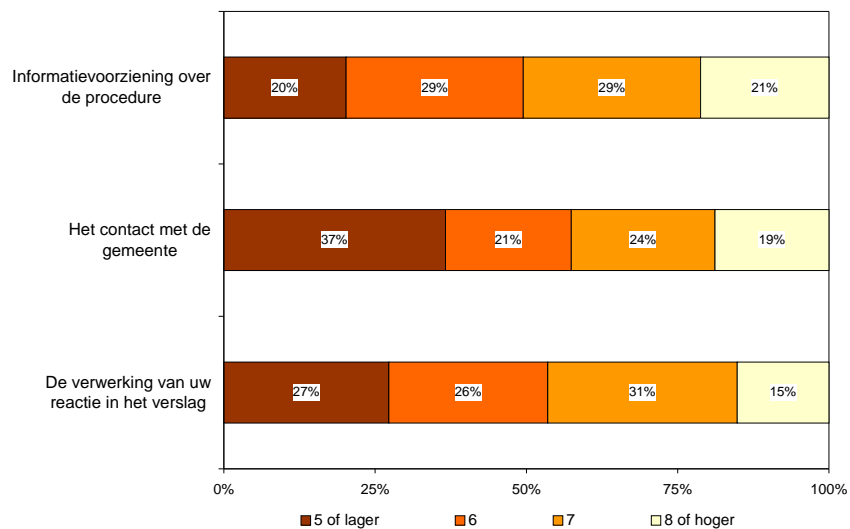
Kost te veel tijd	28%
Weinig vertrouwen in	18%
Noodzaak niet groot genoeg	14%
Lukte niet op tijd	10%
Anderen deden het al	9%
Wist niet hoe deel te nemen	8%
Was te laat met aanmelden	5%
Anders*	7%
Totaal	100%

\* o.a. nog niet aan de gang, persoonlijk, via wijkpolitie, werd niet gekozen.

## 27.2 Tevredenheid met inspraakprocedure

Van de respondenten die afgelopen jaar hebben deelgenomen aan een inspraakprocedure geeft de helft aan tevreden te zijn over het inspraakproces. Ook drie deelaspecten worden door circa de helft met een zeven of hoger beoordeeld. Redenen voor ontevredenheid zijn onder andere dat er niet voldoende wordt gedaan, onvoldoende wordt geluisterd en beloftes niet worden nagekomen.

**Grafiek: 27.2:** Beoordeling drie aspecten inspraakprocedure met rapportcijfer (in % deelgenomen aan procedure, n=23)



## 27.3 Tevredenheid met totaal aan inspraakmogelijkheden binnen de gemeente Leiden

Tot slot is aan iedereen gevraagd of men tevreden is met het totaal aan inspraakmogelijkheden dat door de gemeente geboden wordt. Bijna de helft van de Leidenaren zegt zich hier geen oordeel over te kunnen vormen. Van Leidenaren die wel een oordeel geven, is de meerderheid tevreden met de mogelijkheden tot inspraak.

**Tabel 27.3:** Tevreden met totaal inspraakmogelijkheden

Ja	47%
Nee	7%
Weet niet/ geen mening	46%
Totaal	100%

Respondenten die aangeven niet tevreden te zijn met het totaal aan inspraakmogelijkheden geven onder andere de volgende verbetertips:

- Mensen echt het gevoel geven dat er wat met hun zaak gedaan wordt (nu wordt aangegeven dat besluiten al vast liggen of dat er niets of te laat wat aan wordt gedaan) (23x)
- Betere voorlichting, bekendheid, aankondigen (20x)
- Goed luisteren naar de mensen (17x)
- Inspraakmogelijkheden vergroten (14x)

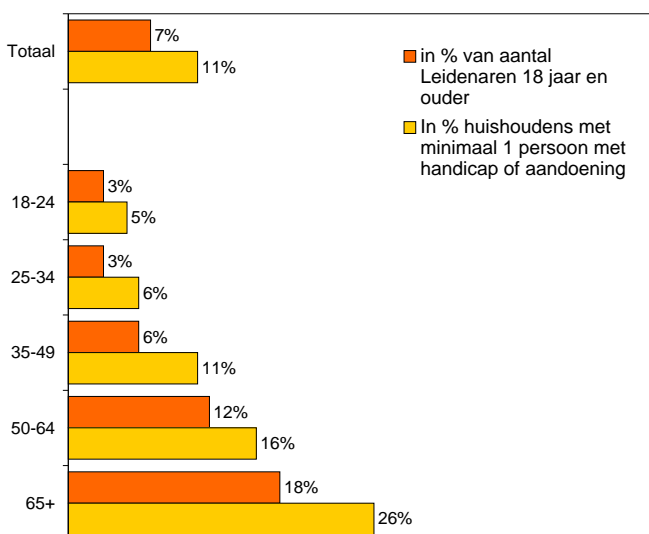
## 28. HANDICAP EN/ OF CHRONISCHE ZIEKTE

In dit hoofdstuk wordt nader ingegaan op het hebben van een chronische ziekte en/ of handicap. In eerste instantie wordt gekeken naar hoeveel mensen in Leiden een handicap en/ of chronische aandoening hebben en wat voor aandoening men heeft. Met de huishoudens waarin dit speelt, is verder ingegaan op eventuele belemmeringen die de aandoening met zich meebrengt.

### 28.1 Iemand in het huishouden met een handicap en/ of chronische ziekte

In 11% van de Leidse huishoudens heeft men te maken met één of meerdere personen met een handicap en/ of chronische aandoening. Dit komt neer op 7% van alle Leidenaren van 18 jaar en ouder. Ouderen en niet-werkenden hebben, logischerwijs, vaker een handicap en/ of chronische aandoening.

Grafiek 28.1a: Iemand in huishouden handicap en/ of chronische aandoening



#### Soort handicap en/ of chronische aandoening

Tweederde van de Leidenaren met een ziekte lijdt aan een chronische aandoening (CARA, hart- en vaatziekten, artrose, diabetes, reuma, rug, etc.). Ruim twee op de tien heeft een motorische lichamelijke beperking. De overig genoemde ziekten betreffen met name visuele (6%) en auditieve beperkingen (5%). Volwassenen noemen verder: ADHD, botontkalking, epilepsie, halfzijdige verlamming, hart, hersenbloeding, hooikoorts, licht spastisch, longemfyseem, prothese, RSI, spier en stofwisselingsziekte. Als andere ziekten bij kinderen worden o.a. genoemd: autisme, coeliakie, PDDNOS, syndroom van Angelman en voedselovergevoeligheid.

Tabel 28.1b: Soort handicap/ chronische aandoening, meerdere mogelijk\*

	Totaal	Volwassenen	Kinderen
Chronische aandoening	66%	68%	40%
Motorische lichamelijke beperking	22%	21%	24%
Visuele beperking	6%	6%	5%
Auditieve beperking	5%	5%	9%
Verstandelijke beperking	2%	2%	-
Anders	21%	17%	47%

\* n is resp. 169 /146 /23

## 28.2 Belemmeringen door handicap en/ of chronische aandoening

Aan de Leidenaren met iemand in het huishouden die een handicap/ chronische ziekte heeft, is een aantal vormen van belemmeringen genoemd. Vervolgens is gevraagd of degene met een handicap/ chronische aandoening de genoemde belemmering wel eens ervaart.

Bijna zes op de tien huishoudens die te maken hebben met een handicap/ chronische aandoening ervaart wel eens één of meerdere belemmeringen. De meest ervaren belemmeringen zijn obstakels en belemmeringen op straat/ in de openbare ruimte, hindernissen bij vervoer en belemmeringen bij parkeren.

**Tabel 28.2:** Ervaren belemmeringen, meerdere mogelijk

Belemmeringen en obstakels op straat/ openbare ruimte	26%
Hindernissen bij vervoer	24%
Belemmeringen bij het parkeren	20%
Toegankelijkheid winkels, scholen en andere gebouwen	18%
Belemmeringen in de woning	13%
Andere problemen*	19%
Ondervindt geen belemmeringen	44%

o.a.: ademhaling door luchtvervuiling, huishoudelijke taken en boodschappen, toegankelijkheid.

### *Belemmeringen waarvan men het meeste last heeft*

Het is lastig om aan te geven wat nu precies de meest ervaren belemmering is. Het hangt vaak af van de situatie en de aandoening. Hier volgen de meest genoemde belemmeringen met enkele voorbeelden (in bijgaand tabellenboek staan de opmerkingen genoteerd):

1. *Belemmeringen en obstakels op straat/ openbare ruimte*  
- verhoogde stoepen, ongelijke bestrating, paaltjes, fietsers en brommers op het trottoir zijn enkele voorbeelden;
2. *Belemmeringen bij parkeren, parkeergelegenheid, bereikbaarheid met auto*  
- enkele voorbeelden zijn het niet krijgen van een invalidekaart, het beperkt aanwezig zijn van parkeerplaatsen voor invaliden en het te ver moeten lopen naar een parkeerplaats;
3. *Toegankelijkheid winkels, scholen en andere gebouwen*  
- dit kunnen zowel fysieke obstakels zijn zoals drempels, als ook luchtvervuiling door stof en rook (allergisch);
4. *Hindernissen bij vervoer/openbaar vervoer*  
- afstand, volle bus, beperkte busverbindingen;
5. *Belemmeringen in woning*  
- bijvoorbeeld traplopen, niet kunnen bukken, allergie voor stof;
6. *Sociale en communicatieve problematiek/vinden van vrienden/baan*  
- weinig sociale contacten, weinig banen, financiële (on)zekerheden en onzekerheden over inzetbaarheid (ziekte kan ineens opsteken, waardoor afspraken afgezegd moeten worden).

## 28.3 Gebruik voorzieningen voor handicap en/ of chronische ziekte

In de huishoudens met Leidenaren met een handicap en/ of chronische aandoening wordt door circa een kwart gebruik gemaakt van voorzieningen. De meesten maken gebruik van een hulpmiddel zoals een rollator, scootmobiel of hooglaagbed en/ of van voorzieningen in de woning.

**Tabel 28.3:** Gebruik voorzieningen, meerdere mogelijk

Hulpmiddelen (bv. rollator)	12%
Voorzieningen in woning (traplift, instapdouche)	8%
Vervoersvoorzieningen (OV, taxi)	4%
Bijzondere dienstverlening (thuiszorg, tafeltje dekje)	3%
Anders (veelal ook voorzieningen in de woning)	8%
Gebruikt geen voorzieningen	73%

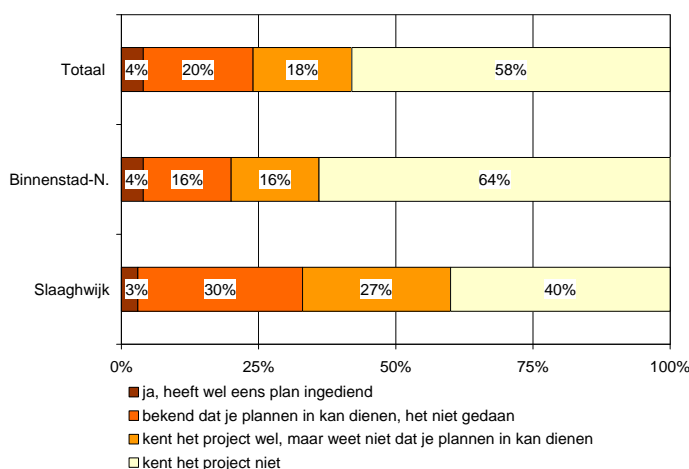
## 29. ONZE BUURT AAN ZET (BINNENSTAD-NOORD EN SLAAGHWIJK)

In Slaaghwijk en in Binnenstad-Noord wordt in de periode 2002-2004 samengewerkt door buurtbewoners en de gemeente om de buurt schoner en veiliger te maken. Bewoners kunnen zelf plannen indienen voor het samenwerkingsverband. Dit hoofdstuk behandelt o.a. de bekendheid van deze samenwerking onder de buurtbewoners en hun betrokkenheid bij het project.

### 29.1 Bekendheid en deelname project

Zes op de tien inwoners van Slaaghwijk is op de hoogte van het samenwerkingsverband en eenderde weet dat bewoners zelf plannen kunnen indienen. Bewoners van Binnenstad-Noord zijn relatief minder vaak bekend met het project.

Grafiek 29.1a: Percentage bekend met samenwerking



De bewoners die bekend zijn met het project hebben dit veelal vernomen via de wijkkrant. In mindere mate worden buurtbewoners, de wijkvereniging en bekenden genoemd.

Tabel: 29.1b: Hoe gehoord van project (in % bekend met samenwerking)

	Totaal	Binnenstad-N.	Slaaghwijk
Wijkkrant	68%	69%	67%
Buren / buurtbewoners	6%	6%	7%
Wijkvereniging	5%	3%	9%
Via vriend / kennis / collega	5%	6%	4%
Anders (o.a. Leids Dagblad, brief gemeente)	15%	16%	13%
Totaal	100%	100%	100%

Van de mensen die op de hoogte zijn van de samenwerking, kan circa vier op de tien één of meerdere voorbeelden noemen van projecten en/of maatregelen die uit de samenwerking zijn voortgekomen. De inwoners van Slaaghwijk zijn hiervan wat beter op de hoogte dan de bewoners van de Binnenstad-Noord. Onderstaande tabel geeft een overzicht van de genoemde projecten. De mensen die wat anders noemen, noemen o.a. aanleg groenvoorzieningen, schoonmaakactie (bezems), hondenpoepregeling, wijkfeesten en het aanstellen van een wijkagent.

Tabel 29.1c: Voorbeelden resultaten samenwerking (in % bekend met samenwerking, meerdere antw. mog.)

	Totaal	Binnenstad-N.	Slaaghwijk
Buurtserviceteam	10%	10%	9%
Speeltoestellen	8%	7%	9%
Aanpassingen groen om veiligheid te vergroten	6%	5%	9%
Tam Tam-festival	5%	1%	11%
Sportkooi	2%	2%	0%
Gezinscentrum / moeder en kind-centrum	2%	2%	0%
Huisbezoekproject	1%	0%	2%
Noemt iets anders	18%	13%	29%
Kan geen voorbeeld noemen	61%	71%	42%

n=resp. 132, 86, 46

## 29.2 Toekomstige betrokkenheid bij project

Als alle bewoners zijn bijgepraat aangaande het project, is ze gevraagd of ze interesse hebben om actief (bv. zelf plan indienen) of passief (informatie ontvangen) bij het project betrokken te worden. Uit de beantwoording kan geschat worden dat ruim een kwart van de bevolking actief of passief betrokken zou willen worden, de meerderheid van de bewoners geeft echter aan hier niet geïnteresseerd in te zijn of niet te kunnen<sup>11</sup>.

**Tabel 29.2:** Verwachte toekomstige betrokkenheid bij het project

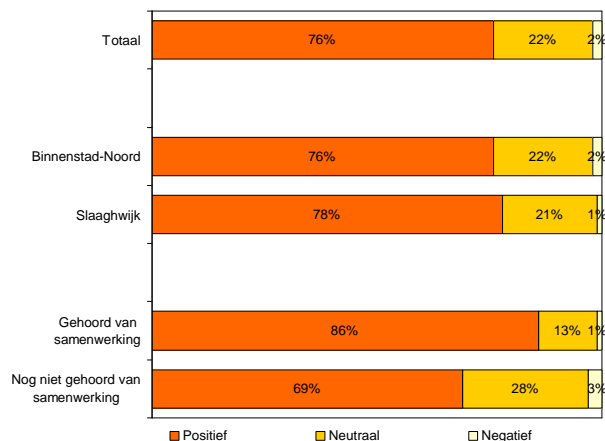
	Bekend met project	Onbekend met project (schatting, zie voetnoot)	Realistische schatting alle inwoners
Actief/ passief betrokken bij project	6%	-	<b>14%</b>
Niet betrokken, zou actief betrokken willen worden	3%	5%	<b>13%</b>
Niet betrokken, zou passief betrokken willen worden	5%	8%	<b>13%</b>
Niet betrokken, wil/kan ook niet betrokken worden	29%	44%	<b>73%</b>
Totaal	43%	57%	<b>100%</b>

Een deel van de mensen die zelf actief bij de samenwerking betrokken willen worden, denkt zelf ook een plan in te dienen. Hierbij wordt gedacht aan meer afvalbakken, ideeën over verminderen zwervuul, duidelijker regels over veiligheid, samenwerken aan schone wijk, etc.

## 29.3 Houding ten opzichte van samenwerkingsprojecten

Hoewel in bovenstaande paragraaf duidelijk werd dat een groot deel van de bewoners niet zelf bij de samenwerking tussen gemeente en buurtbewoners betrokken wil worden, geeft driekwart aan er wel positief tegenover te staan, 2% is negatief. De bewoners die positief zijn, merken met name op dat het project ten goede komt aan de leefbaarheid en saamhorigheid in de buurt en de relatie tussen burger en gemeente.

**Grafiek 29.3:** Houding t.o.v. samenwerkingsprojecten bewoners en gemeente



<sup>11</sup> Er is jaren studie gedaan naar de betrouwbaarheid van onderzoeksresultaten met betrekking tot de verhouding van de mensen die zeggen iets te zullen doen en die dit ook daadwerkelijk doen. Hierbij betreft het veelal producten waarvan potentiële kopers/gebruikers zich nog geen beeld hebben kunnen vormen. Percentages in onderzoeken worden nog al eens overschat omdat mensen soms antwoord geven uit sociaal wenselijkheid of onwetendheid. Yankelovich International, een gerenommeerd Amerikaans onderzoeksbureau heeft in 1993 alle onderzoeken die ze in de afgelopen 25 jaar hebben uitgevoerd naast elkaar gelegd en waar mogelijk vergeleken met de werkelijke gedragingen nadien. Dit resulteerde in:

- Als alle mensen zeggen iets te doen mag worden geschat dat ong. 80% dit daadwerkelijk gaat doen
- Als 80% v/d mensen zegt iets te doen mag worden geschat dat ong. 45-50% dit daadwerkelijk gaat doen
- Als de helft v/d mensen zegt iets te doen mag worden geschat dat ong. 20-25% dit daadwerkelijk gaat doen
- Als een kwart v/d mensen zegt iets te doen mag worden geschat dat ong. 5-10% dit daadwerkelijk gaat doen
- Als één op de tien mensen zegt iets te doen mag worden geschat dat ong. 2% dit daadwerkelijk gaat doen

In de tabel is dit model gebruikt: de onderzoekresultaten: 22% en 23% zijn middels dit model ingeschat op 5% en 8%.



### 30. OVERLAST DRUGS- EN ALCOHOLVERSLAAFDEN EN DAK- EN THUISLOZEN

Het gemeentelijk beleid is er op gericht de overlast door alcohol- en drugsverslaafden en dak- en thuislozen beperkt te houden en goede opvang en zorg voor hen te realiseren. Om inzicht te krijgen in de mate van overlast die burgers ondervinden van deze groepen, is hiertoe voor het derde opeenvolgende jaar een vraag opgenomen in de Stadsenquête.

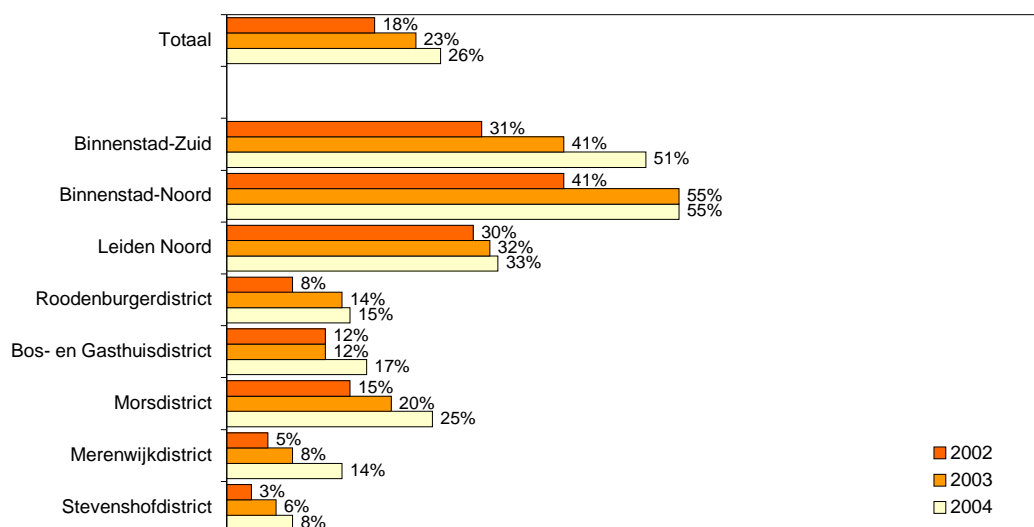
Ruim een kwart van de Leidenaren ondervindt in meer of mindere mate overlast van alcohol- en drugsverslaafden en/of dak- en thuislozen. Evenals vorig jaar is ook dit jaar het aantal mensen dat aangeeft overlast te ondervinden weer licht toegenomen.

**Tabel 30a:** Mate van overlast van alcohol- en drugsverslaafden en/of dak- en thuislozen

	2002	2003	2004
Zeer ernstige overlast	1%	2%	1%
Ernstige overlast	2%	3%	4%
Behoorlijk wat overlast	5%	7%	7%
Een beetje overlast	11%	11%	14%
Geen overlast	82%	77%	73%
Totaal	100%	100%	100%

De overlast verschilt sterk per district. Inwoners van Binnenstad-Noord, Binnenstad-Zuid en Leiden Noord ondervinden relatief vaker (enige) overlast van alcohol- en drugsverslaafden en/of dak- en thuislozen. Vergelijken met vorig jaar is de overlast in de meeste districten toegenomen, met name in Binnenstad-Zuid.

**Grafiek 30b:** Percentage ervaart (een beetje tot ernstige) overlast van alcohol- en drugsverslaafden en dak- en thuislozen



## 31. ONDERZOEKSVERANTWOORDING

In dit hoofdstuk wordt de onderzoeksopzet en de verantwoording van de uitvoering besproken.

### 31.1 Vaststellen vragenlijst

Nadat de deelnemende diensten/afdelingen onderwerpen hebben aangedragen heeft het onderzoeksbureau WBK Marktonderzoek ruim 200 vragen samengesteld. De vragen zijn onderverdeeld in enerzijds trend- en beoordelingsvragen, die inzicht geven in het effect van het gemeentelijk beleid en de beoordeling van de dienstverlening, en anderzijds in beleidsvragen met veelal een eenmalig karakter.

Bij het maken van de vragenlijsten is rekening gehouden met het feit dat deze zeker niet te lang mag zijn, om irritatie bij de respondent te voorkomen. Daarom zijn de vragen gesplitst over drie vragenlijsten, die ter aanvulling en goedkeuring zijn voorgelegd aan de betreffende opdrachtgevers. Vervolgens is in samenspraak met de betrokkenen de definitieve vragenlijst vastgesteld.

### 31.2 Methodologie

Voor de Stadsenquête is gekozen voor telefonisch onderzoek. De voordelen van telefonisch boven schriftelijk en internet onderzoek zijn een hogere en representatievere response en lagere kosten. Nadeel is echter dat mensen met een geheim nummer en alleen een mobiel nummer op deze wijze niet worden benaderd. Bij de keuze voor telefonisch onderzoek hebben de volgende argumenten de doorslag gegeven:

- De response bij schriftelijk onderzoek is relatief laag (in grotere steden circa 30%) in vergelijking met een response van 70-75% bij de mensen die telefonisch bereikt worden;
- Internet-onderzoek kent vaak een selectievere response van mensen die vaker gebruik maken van en handiger zijn met internet. Dit zijn veelal jongeren en hoger opgeleide mensen;
- Bij telefonisch onderzoek kan uitleg gegeven worden bij vragen van de respondent;
- Schriftelijk onderzoek levert een scheve responseverdeling op omdat met name hoger opgeleiden meedoen. Bij telefonisch onderzoek speelt dit aanzienlijk minder;
- Een deel van de vragen heeft betrekking op deelgroepen, die zorgen dat een schriftelijke vragenlijst in omvang erg veel pagina's zou omvatten. Dit werkt veelal "drempelverhogend" en dus "responseverlagend". Dit terwijl voor veel mensen een groot deel van deze vragen niet van toepassing is en overgeslagen zou kunnen worden.

### 31.3 Steekproeftrekking

De doelstelling vooraf is om de trend- en beoordelingsvragen aan 1.250 inwoners van Leiden van 18 tot 75 jaar voor te leggen. Hiervoor is gekozen om resultaten uit te kunnen splitsen naar de belangrijkste districten en andere doelgroepen. Bij de beleidsvragen konden de diensten kiezen tussen 1.250 of 625 inwoners, afhankelijk van of uitspraken op districtniveau gewenst zijn of een betrouwbaar beeld voor geheel Leiden voldoende is (zie paragraaf 31.6 voor de betrouwbaarheidsmarges).

Vanwege het grote aantal onderwerpen zijn de vragen verdeeld over meerdere deelenquêtes. In totaal zijn 3000 vraaggelassen gehouden. Hiervoor is een steekproef getrokken op persoonsniveau uit het bevolkingsbestand van de gemeente Leiden. Dit bestand is door KPN verrijkt met telefoonnummers met vaste aansluitingen. Van 64% van alle geselecteerde Leidse adressen is het telefoonnummer bij de persoon gevonden. De overige personen hebben geen vaste telefoonaansluiting (bijv. alleen een gsm) of een geheim nummer.

De mensen in de steekproef hebben allen voorafgaand aan de telefonische enquête een brief van de gemeente toegezonden gekregen. Deze brief geeft informatie over de Stadsenquête en kondigt aan dat men in de komende weken gebeld kan worden. Bij de brief is een bijlage gevoegd met alvast een aantal vragen met antwoordcategorieën om het telefonisch interview makkelijker te laten verlopen. Deze brieven zijn gefaseerd verstuurd om de tijd tussen het verkrijgen van de brief en de telefonische enquête zo kort mogelijk te houden.

Het veldwerk van de Stadsenquête is in de periode van eind mei tot en met begin juli 2004 uitgevoerd.

### 31.4 Responseverantwoording

De response van het telefonisch onderzoek is bijzonder goed. Van de mensen die telefonisch zijn bereikt, werkt 73% mee. Leidenaren van allochtone afkomst hebben de mogelijkheid gekregen het interview telefonisch te doen in het Turks, Arabisch/Berbers of Engels. Deze interviews zijn uitgevoerd door tweetalige interviewers.

Een deel van de mensen kon na minimaal drie keer bellen niet worden bereikt, omdat de betreffende persoon niet thuis was of omdat de telefoon niet werd opgenomen. De mensen die niet mee wilden doen gaven meestal aan geen zin of geen interesse te hebben in deelname of vonden zichzelf te oud.

**Tabel 31.4:** Response telefonisch onderzoek

		Response 2004	Response 2003	Response 2002	Response 2001
Totaal aantal nummers	5.622				
Niet gebeld omdat onderzoek ten einde was	- 276				
Niet bereikt (minimaal 3 keer niet thuis)	- 1.067				
Fout nummer/woont er niet meer	- 143				
Netto bestand	4.136	100%	100%	100%	100%
Doet mee					
- bruikbare enquête	3.004	72,6%	73,3%	75,8%	75,3%
- niet bruikbare enquête	35	0,8%	0,7%	0,6%	0,8%
Doet niet mee	1.097	26,5%	26,0%	23,6%	23,9%

Zowel de respondenten als de interviewers hebben in vrijwel alle gevallen een prettig gevoel overgehouden aan het gesprek. De belangrijkste redenen voor het goede verloop van het onderzoek zijn:

- de niet al te lange vragenlijst (circa 15 minuten);
- de aankondigingsbrief;
- de vraagstelling die niet "bedreigend" overkomt.

### 31.5 Representativiteit

Om uitspraken te doen over de gehele doelpopulatie dient de steekproef qua opbouw zo veel mogelijk gelijk te zijn aan de werkelijke doelpopulatie. Om dit te bereiken zijn de steekproeven van de verschillende deelenquêtes herwogen op een aantal 'sleutel'-variabelen. Om de resultaten zo representatief mogelijk te laten zijn, zijn de onderscheiden doelgroep-enquêtes als volgt herwogen:

**Tabel 31.5:** Steekproefomvang en herweging

	Steekproef- omvang	Herweging
Resultaten hfst. 2,11,12,	2.500	herwogen op stadsdeel, leeftijd en sekse
Resultaten hfst. 3,4,5,6,7,9,10,15,17,22,24,25,27,28,30	1.250	herwogen op stadsdeel, leeftijd en sekse
Resultaten hfst. 8,13,14,16,18,19,20,21,23,26,29	625	herwogen op leeftijd en sekse

In dit rapport zijn uitsluitend de resultaten na weging opgenomen. Door de herweging zijn de resultaten representatief voor de betreffende variabelen. Hierbij moet worden opgemerkt dat een volledig representatieve steekproef een 'illusie' is, omdat een steekproef dan op alle denkbare variabelen gelijk moet zijn aan de populatie, en veel variabelen zijn moeilijk 'beïnvloedbaar/controleerbaar'. Onderstaand worden enkele voorbeelden gegeven van mensen die in een enquête ook na herweging onder- of oververtegenwoordigd zullen zijn:

- mensen die zich betrokken voelen bij de stad zullen eerder aan een stadsenquête deelnemen;
- mensen die geïnteresseerd zijn in informatie zullen eerder meedoen aan een stadsenquête, en dus in een steekproef oververtegenwoordigd zijn;
- er blijven altijd mensen - relatief vaak met een lagere opleiding - die moeilijk te benaderen zijn bij een enquête.

### 31.6 Betrouwbaarheid en nauwkeurigheidsmarges

Door per onderscheiden doelgroep een steekproef te nemen, kunnen niet alleen uitspraken worden gedaan over degenen die geënquêteerd zijn, maar (evt. na herweging) ook over de hele populatie waaruit die steekproef is getrokken.

Voor een steekproef geldt wel een betrouwbaarheidsmarge, die onder andere afhankelijk is van de steekproefgrootte en het gevonden percentage. Dit betekent dat het resultaat dat gegeven wordt bijvoorbeeld 2, 3 of 4% kan afwijken. Binnen deze zogenaamde nauwkeurigheidsmarge valt de werkelijke waarde voor de totale populatie.

De mate van nauwkeurigheid neemt af naarmate het aantal respondenten kleiner is. Een en ander is met name van belang wanneer de vraag slechts door een beperkt aantal respondenten is beantwoord of wanneer de resultaten worden uitgesplitst naar een aantal variabelen (bijv. stadsdeel of leeftijd), waardoor er per onderverdeling slechts een gering aantal respondenten resteert.

Doorgaans wordt bij het berekenen van deze marges uitgegaan van 95% betrouwbaarheid. Dit betekent dat als het onderzoek 100 maal herhaald wordt, 95 keer een waarde gevonden wordt die in het berekende interval valt. Onderstaande tabel geeft een beeld van de betrouwbaarheidsmarges bij verschillende steekproefgroottes.

**Tabel 31.6a:** Betrouwbaarheidsmarges bij verschillende steekproefgroottes

Steekproefgrootte (±)	Marge
1250	1 - 2%
625	3 - 4%
250	4 - 7%
125	5 - 10%
50	8 - 14%

**Voorbeeld:** Uit de analyse blijkt dat 60% van alle inwoners van Leiden (n=1250) (een beetje) overlast ervaart van hondenpoep.

**Dit betekent:** Tussen de 58% en 62% van de inwoners van Leiden ergert zich aan hondenpoep.

Onderstaande tabel laat zien dat de resultaten van jongeren en inwoners van district Midden, die in de steekproef ondervertegenwoordigd zijn, door herweging wat zwaarder meegeteld worden om de juiste totaalwaarneming te krijgen.

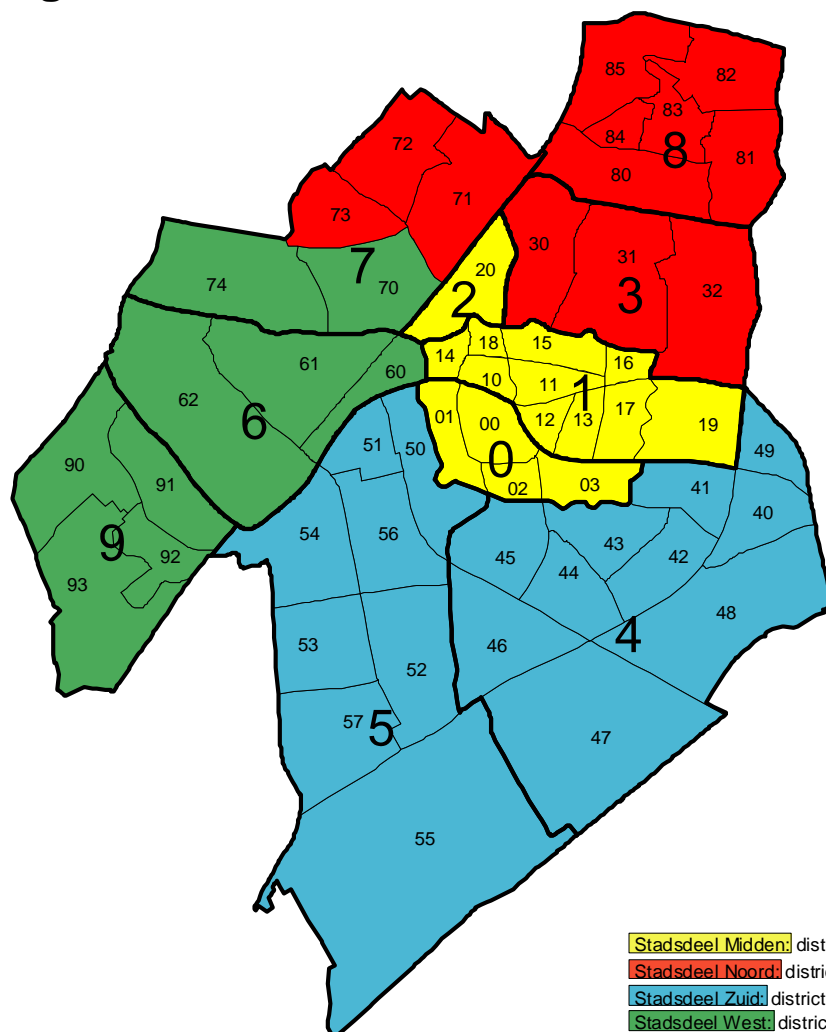
**Tabel 31.6b:** De steekproefaantallen voor de variabelen waarop herweging heeft plaatsgevonden

	Steekproef	Herwegingsfactor *)	Bevolkings-verdeling
<b>TOTAAL</b>	3004 (100%)	x 1	100%
<i>Sekse</i>			
man	1338 (45%)	x 49/45	49%
vrouw	1666 (55%)	x 51/55	51%
			100%
<i>Leeftijd</i>			
18-24	234 (8%)	x 16/8	16%
25-34	624 (21%)	x 25/21	25%
35-49	1109 (37%)	x 30/37	30%
50-64	802 (27%)	x 21/27	21%
65+	235 (8%)	x 1	8%
			100%
<i>Stadsdelen</i>			
Midden	530 (17%)	x 32/17	32%
Noord	952 (32%)	x 23/32	23%
Zuid	900 (30%)	x 26/30	26%
West	622 (21%)	x 21/19	19%
			100%

\*) De herwegingsfactoren die hier genoemd zijn, zijn in werkelijkheid iets anders. Deze tabel is opgenomen om het principe van herweging duidelijk te maken.

## BIJLAGE A: OVERZICHTSKAART LEIDEN

### Indeling van Leiden naar stadsdeel, district en buurt



**Stadsdeel Midden:** district 0, 1, en 2  
**Stadsdeel Noord:** district 3, 8 en buurt 71, 72 en 73  
**Stadsdeel Zuid:** district 4 en 5  
**Stadsdeel West:** district 6, 9 en buurt 70 en 74

#### 0 Binnenstad-Zuid

- 00 Pieterswijk
- 01 Academiewijk
- 02 Levendaal-west
- 03 Levendaal-oost

#### 1 Binnenstad-Noord

- 10 De Camp
- 11 Marewijk
- 12 Pancras-west
- 13 Pancras-oost
- 14 D'Oude Morsch
- 15 Noordvest
- 16 Havenwijk-noord
- 17 Havenwijk-zuid
- 18 Molenbuurt
- 19 De Waard

#### 2 Stationsdistrict

- 20 Stationskwartier

#### 3 Leiden Noord

- 30 Groenoord
- 31 Noorderkwartier
- 32 De Kooi

#### 4 Roodenburgerdistrict

- 40 Meerburg
- 41 Rijndijkbuurt
- 42 Professorenwijk-oost
- 43 Burgemeesterswijk
- 44 Professorenwijk-west
- 45 Tuinstadwijk
- 46 Cronestein
- 47 Klein Cronestein
- 48 Roomburg
- 49 Waardeiland

#### 5 Bos- en Gasthuisdistrict

- 50 Vreewijk
- 51 Haagweg-noord
- 52 Gasthuiswijk
- 53 Fortuinwijk-noord
- 54 Boshuizen
- 55 Oostvliet
- 56 Haagweg-zuid
- 57 Fortuinwijk-zuid

#### 6 Morsdistrict

- 60 Transvaalbuurt
- 61 Lage Mors
- 62 Hoge Mors

#### 7 Boerhaavedistrict

- 70 Pesthuiswijk
- 71 Houtkwartier
- 72 Raadsherenbuurt
- 73 Vogelwijk
- 74 Leeuwenhoek

#### 8 Merenwijkdistrict

- 80 Slaaghwijk
- 81 Zijlwijk-zuid
- 82 Zijlwijk-noord
- 83 Merenwijk-centrum
- 84 Leedewijk-zuid
- 85 Leedewijk-noord

#### 9 Stevenshofdistrict

- 90 Schenkwijk
- 91 Kloosterhof
- 92 Dobbewijk-noord
- 93 Dobbewijk-zuid



Vastgoed Informatiecentrum  
 Stadsbouwhuis, Langegracht 7  
 Postbus 9100, 2300 PC Leider

## BIJLAGE B: VRAGENLIJST

### BLOK: ALGEMENE "OVERALL" BEOORDELING

1. [DEZE WORDT ALS LAATSTE VRAAG GESTELD] Voordat we u nog een aantal korte algemene vragen stellen wil ik u vragen of u de dienstverlening van de gemeente, alles overziend, in het afgelopen jaar beter vindt geworden, gelijk vindt gebleven of juist minder vindt geworden?
- Beter, omdat \_\_\_\_\_
- Gelijk
- Minder, omdat \_\_\_\_\_
- Weet niet

### BLOK: CONTACT EN BEOORDELING GEMEENTELIJKE DIENSTEN/ AFDELINGEN

1. De gemeente Leiden heeft enige jaren geleden servicepunten opgezet waar mensen telefonisch terecht kunnen met vragen over 'Burgerzaken en Belastingen', de 'Woonomgeving', 'Bouwen en Wonen' en 'Parkeren'. Wist u van het bestaan van deze (telefonische) servicepunten?
- ja, alle vier bekend
- ja, enkele bekend
- nee → 2

1a. Heeft u al eens gebeld met een service nummer?

- ja → **Over welk onderwerp?**
- Burgerzaken en Belastingen
- Woonomgeving
- Bouwen en Wonen
- Parkeren

**Bent u toen direct geholpen of doorverbonden?**

- direct geholpen (aspecten a,b,d,e)
- doorverbonden (aspecten a,b,c,d,e)

**Hoe beoordeelde de volgende aspecten van het servicepunt?**

	Beoordeling laatste contact gemeente				
	Uitstekend	Goed	Matig	Slecht	Geen antw.
a. Snelheid opnemen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Behulpzaamheid personeel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Correctheid doorverbinden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Juistheid afhandeling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Mate dat uw vraag/klacht is afgehandeld	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Wilt u nog iets toelichten?** \_\_\_\_\_

- nee → vraag 2

2. Bij de aankondigingsbrief heeft u een lijst gekregen met onderwerpen waarvoor u contact kunt hebben gehad met de gemeente of een gemeentelijke instelling. Kunt u aangeven over welke onderwerpen u persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of per email contact heeft gehad? En indien u contact heeft gehad, heeft u het contact als uitstekend, goed, matig of slecht ervaren?

Onderwerp	Type contact	Beoordeling	Toelichting indien (matig/slecht)
nr: ____	<input type="checkbox"/> bezoek <input type="checkbox"/> telefonisch <input type="checkbox"/> schriftelijk <input type="checkbox"/> email	<input type="checkbox"/> uitstekend <input type="checkbox"/> goed <input type="checkbox"/> matig → <input type="checkbox"/> slecht →	_____
nr: ____	<input type="checkbox"/> bezoek <input type="checkbox"/> telefonisch <input type="checkbox"/> schriftelijk <input type="checkbox"/> email	<input type="checkbox"/> uitstekend <input type="checkbox"/> goed <input type="checkbox"/> matig → <input type="checkbox"/> slecht →	_____
nr: ____	<input type="checkbox"/> bezoek <input type="checkbox"/> telefonisch <input type="checkbox"/> schriftelijk <input type="checkbox"/> email	<input type="checkbox"/> uitstekend <input type="checkbox"/> goed <input type="checkbox"/> matig → <input type="checkbox"/> slecht →	_____
nr: ____	<input type="checkbox"/> bezoek <input type="checkbox"/> telefonisch <input type="checkbox"/> schriftelijk <input type="checkbox"/> email	<input type="checkbox"/> uitstekend <input type="checkbox"/> goed <input type="checkbox"/> matig → <input type="checkbox"/> slecht →	_____
nr: ____	<input type="checkbox"/> bezoek <input type="checkbox"/> telefonisch <input type="checkbox"/> schriftelijk <input type="checkbox"/> email	<input type="checkbox"/> uitstekend <input type="checkbox"/> goed <input type="checkbox"/> matig → <input type="checkbox"/> slecht →	_____

Indien in het afgelopen jaar geen enkel contact met gemeente → volgend blok

3. Over welk gemeentelijk onderwerp heeft u het laatst contact gehad? nr: \_\_\_\_\_

4. Was dit laatste contact:
- persoonlijk
  - telefonisch met één van de servicepunten
  - telefonisch, maar niet (bewust) met servicepunt
  - schriftelijk
  - email

5. Kon u bij het laatste contact gemakkelijk de juiste contactpersoon of afdeling vinden?

- ging goed/snel/makkelijk
- ging redelijk/even doorvragen, maar lukte wel
- moeilijk/ van kastje naar muur gestuurd, maar wel gevonden
- niet gevonden/lukte niet

6. Kunt u aangeven of u de volgende aspecten van dit laatste contact als uitstekend, goed, matig of slecht beoordeelt?

	Beoordeling laatste contact gemeente				
	Uitstekend	Goed	Matig	Slecht	Geen antw.
Behulpzaamheid personeel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vriendelijkheid personeel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Correctheid afhandeling van vragen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tempo afhandeling van vragen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wachttijden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mate waarin vraag/klacht is opgelost	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**BLOK: BEOORDELING ONDERHOUD IN EIGEN WIJK**

1. Nu volgen enkele vragen over het onderhoud van een aantal gemeentelijke voorzieningen in uw eigen wijk. Wilt u de inspanningen van de gemeente wat betreft deze voorzieningen beoordelen met uitstekend, goed, matig of slecht?

	Beoordeling onderhoud gemeentelijke voorzieningen				
	Uitstekend	Goed	Matig	Slecht	Geen antw.
A. Onderhoud groen <u>in uw wijk</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B. Vegen van straten en wegen <u>in uw wijk</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C. Onderhoud straten en wegen <u>in uw wijk</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D. Beperking overlast door werkzaamheden <u>in uw wijk</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E. Ophalen van vuilnis <u>in uw wijk</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**BLOK: BEOORDELING VERLOEDERING IN EIGEN WIJK**

1. De volgende vraag gaat over mogelijke vormen van overlast in uw eigen buurt. Zijn er zaken waar u zich wel eens aan ergert in uw eigen buurt?

1.....

2. ....

3. ....

2. In hoeverre heeft u in uw wijk overlast van de volgende voorvallen? U kunt antwoorden met helemaal niet, een beetje, behoorlijk wat, ernstig of zeer ernstig.

	Helemaal niet	Een beetje	Behoorlijk wat	Ernstig	Zeer Ernstig
A. Vernieling van telefooncellen en bushokjes <u>in uw wijk</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B. Graffiti <u>in uw wijk</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C. Wildplakken van posters of pamfletten <u>in uw wijk</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D. Hondenpoep <u>in uw wijk</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E. Rommel op straat <u>in uw wijk</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 2extra: Zijn er in uw wijk watergangen, zoals sloten, vijvers, grachten, singels of andere waterpartijen in de openbare ruimte?

- ja → vraag 2f,g,h  
 nee → volgend blok

- 2vervolg: In hoeverre heeft u in uw wijk overlast van ...

	Helemaal niet	Een beetje	Behoorlijk wat	Ernstig	Zeer ernstig
F. Drijfvuil op water <u>in uw wijk</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G. Onderhoud van watergangen, zoals vijvers, grachten en singels <u>in uw wijk</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
H. Stankoverlast van watergangen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



## BLOK: KWALITEIT GEBOUWEN VOORZIENINGEN

Nu noemen we een zestal voorzieningen in Leiden. Kunt u aangeven of u of iemand in uw huishouden van deze voorzieningen gebruik maakt en kunt u middels twee rapportcijfers de hoeveelheid en de kwaliteit van de voorzieningen in Leiden beoordelen. Als u uw antwoord wil toelichten is hier de mogelijkheid voor.

	Maakt iemand in uw huishouden er gebruik van?	Kunt u middels twee rapportcijfers de hoeveelheid en de kwaliteit van de voorzieningen in Leiden beoordelen:	Heeft u verbetermogelijkheden voor deze voorzieningen?
Sportvoorzieningen in Leiden	<input type="checkbox"/> ja → <input type="checkbox"/> nee	Hoeveelheid sportvoorz. ____ Kwaliteit gebouwen ____	
Basis-/speciaal- of voortgezet onderwijs in Leiden	<input type="checkbox"/> ja → <input type="checkbox"/> nee	Hoeveelheid scholen ____ Kwaliteit gebouwen ____	
Buurthuizen in Leiden	<input type="checkbox"/> ja → <input type="checkbox"/> nee	Hoeveelheid buurthuizen ____ Kwaliteit gebouwen ____	
Kinderopvang/peuter Speelzaal/buitenschoolse opvang in Leiden	<input type="checkbox"/> ja → <input type="checkbox"/> nee	Hoeveelheid kinderopvang ____ Kwaliteit gebouwen ____	
Woning of groepspraktijk Huisartsen/tandartsen in Leiden	<input type="checkbox"/> ja → <input type="checkbox"/> nee	Hoeveelheid huis-/tandartsen ____ Kwaliteit gebouwen ____	
Culturele voorzieningen, als musea/theaters/concertzalen in Leiden	<input type="checkbox"/> ja → <input type="checkbox"/> nee	Hoeveelheid culturele voorz. ____ Kwaliteit gebouwen ____	

## BLOK: GROEN EN WATER

In de gemeente Leiden en de omgeving liggen diverse groen- en watergebieden. We onderscheiden het kleinere wijkgroen, het grotere stadsgroen en de groengebieden in de regio, zoals de duinen de plassen en de landgoederen. Al deze gebieden zijn belangrijk voor ontspanning maar ook voor de natuur in en rond de stad.

De volgende vragen gaan over uw de Groen- en Watergebieden in en rondom Leiden. U heeft bij de aankondigingsbrief een bijlage gekregen waar de meeste gebieden opstaan.

*Bijlage: ( Groen is ook water)*

	<b>Wijkgroen en Stadsgroen</b>		<b>Groen buiten Leiden</b>		<b>Activiteiten</b>
1	Cronesteyn	31	Duinen en strand	A	Wandelen
2	Leidse Hout	32	Valkenburgse meer	B	recreatief fietsen
3	Burcht	33	Joppe	C	sporten (skeelers, trimmen,
4	Kinderboerderij Merenwijk	34	Vlietlanden	D	Varen
5	Parken in de wijk	35	Landgoederen	E	Zitten, zonnen, lekker niets doen
6	waterspeelplaatsen	36	Land van Wijk en Wouden	F	Genieten van rust en stilte
7	V.d. Werfpark	37	Kagerplassen	G	Activiteiten zoals picknicken
8	Plantsoen			H	Spelen met kinderen
10	Grachten, de Rijn			I	Observeren natuur en vogels
11	Wijksloten			J	hond uitlaten
12	Dierenweiden			K	Bezoek evenementen, nl.....
14	Speeltuinen			L	Bezoeken attractie, zoals.....
18	Speelplekken			M	Anders, nl _____

**1. Kunt u de volgende vier aspecten omtrent “Groen en Water” beoordelen met een rapportcijfer:**

- de hoeveelheid Groen en Water binnen de stadsgrenzen van Leiden ...
- de kwaliteit van het Groen en Water binnen de stadsgrenzen van Leiden ...
- de hoeveelheid Groen en Water buiten de stadsgrenzen van Leiden ...
- de kwaliteit van het Groen en Water buiten de stadsgrenzen van Leiden ...

**2. Welk stuk Groen- en/of Water binnen of buiten de stadsgrenzen van Leiden is voor u het meest waardevol?**

\_\_\_\_\_ (nummer bijlage)

**3. Als u binnen Leiden naar een groengebied, park of water gaat, wat is dan het belangrijkste aspect waarop u een bepaald groengebied kiest?**

- goede bereikbaarheid
- mooie landschap en natuur
- rust en ruimte
- sportvoorzieningen
- aantrekkelijk voor kinderen
- andere reden, nl \_\_\_\_\_
- niet van toepassing: ik recreër (bijna) nooit in de buitenlucht

Voor vraag 4 en 5 kunt u de bijlage gebruiken die u toegestuurd hebt gekregen.

**4. Welke twee stukken wijk- of stadsgroen binnen de stadsgrenzen van Leiden heeft u in het afgelopen jaar meerdere malen bezocht? Gebieden die u toevallig één keer heeft bezocht tellen niet mee. En voor elk gebied:**

- Hoe vaak bezoekt u dit jaarlijks?
- Wat is de belangrijkste reden om juist dit gebied te bezoeken?
- Welke activiteiten u in dit wijk/stadsgroen doet?
- Kunt u met een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent met dit wijk/stadsgroen?
- Heeft u verbeterwensen voor dit (wijk/stads)groen?

Bezoekt groengebied (cijfer noteren)	Hoe vaak in 't afgel. jaar	Wat is de belangrijkste reden om dit gebied te bezoeken Zie codes vraag 3	Welke activiteit doet het meest/ en welke nog meer u in dit gebied? Zie codes in schema	Kunt u met een rapportcijfer aangeven hoe u dit groengebied beoordeelt?	Heeft u verbeterwensen voor dit stuk groen?
1 <sup>e</sup> : _____		Zie codes vraag 3	Het meest: ____ Nog meer: ____, ____, ____		
2 <sup>e</sup> : _____		Zie codes vraag 3	Het meest: ____ Nog meer: ____, ____, ____		

**5. Welke twee stukken natuur, zoals duinen, parken, landgoederen, polders of plassen buiten de stadsgrenzen van Leiden heeft u in het afgelopen jaar meerdere malen bezocht? Gebieden die u toevallig één keer heeft bezocht tellen niet mee. En voor elk gebied:**

- Hoe vaak bezoekt u dit gebied jaarlijks?
- Wat is de belangrijkste reden om juist dit gebied te bezoeken?
- Welke activiteiten u in dat gebied doet?
- Kunt u met een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent met dit groengebied.
- Heeft u verbeterwensen voor dit groengebied?

Bezoekt groengebied (cijfer noteren)	Hoe vaak in 't afgel. jaar	Wat is de belangrijkste reden om dit gebied te bezoeken Zie codes vraag 3	Welke activiteit doet het meest/ en welke nog meer u in dit gebied? Zie codes schema	Kunt u met een rapportcijfer aangeven hoe u dit groengebied beoordeelt?	Heeft u verbeterwensen voor dit stuk groen?
1 <sup>e</sup> : _____		Zie codes vraag 3	Het meest: ____ Nog meer: ____, ____, ____		
2 <sup>e</sup> : _____		Zie codes vraag 3	Het meest: ____ Nog meer: ____, ____, ____		

**6. Heeft u behoefte aan meer informatie over de groenvoorzieningen binnen Leiden:**

- ja → **Wenst u informatie over onderhoud, over planten en dieren of iets anders (meerdere antwoorden mogelijk)?**
- Onderhoud groenvoorzieningen
- Planten en dieren
- Anders, nl \_\_\_\_\_
- nee

**6b. Heeft u behoefte aan meer informatie over de groenvoorzieningen buiten Leiden:**

- ja, → **Wenst u aan informatie over onderhoud, over planten en dieren of iets anders (meerdere antwoorden mogelijk)?**
- Onderhoud groenvoorzieningen
- Planten en dieren
- Anders, nl \_\_\_\_\_
- nee

**6c. Heeft u behoefte aan meer informatie over evenementen en excursies in groengebieden?**

- ja
- nee

6d. Heeft u behoefte aan meer informatie over de wandel- en fietsroutes in de regio?

- Ja  
 Nee

6e. Op welke van de volgende manieren wil u over de informatie beschikken.....

- |                                       |        |
|---------------------------------------|--------|
| a huis-aan-huiskranten                | ja/nee |
| b Internet: www.Leiden.nl             | ja/nee |
| c folder te halen op het gemeentehuis | ja/nee |
| d informatieborden in het gebied zelf | ja/nee |

Welke manier vindt u het meest geschikt: \_\_\_\_\_

7. Er worden door de gemeente ruwweg vier soorten groen onderscheiden. Kunt u een rangorde aangeven naar mate u er het meeste belang aan hecht.

- A stadsgroen-parken  
B duinen-zee  
C landgoederen  
D polders en plassen

Meeste belang: \_\_\_\_\_

Daarna: \_\_\_\_\_

Daarna: \_\_\_\_\_

En tot slot: \_\_\_\_\_

8. Wilt u nog iets toevoegen aan dit onderwerp? \_\_\_\_\_

9. Heeft u in uw huishouden de beschikking over een boot of bootje, waarmee u wel eens in Leiden of de regio vaart?

- ja  
 nee

#### BLOK: TRENDVRAGEN FINANCIËLE SITUATIE

Nu volgen drie vragen over uw financiële situatie. Deze vragen worden elk jaar gesteld om te kijken of er verschuivingen optreden in de financiële situatie van de Leidenaars. Dit is van belang voor het bijstandsbeleid van de gemeente. We willen nogmaals benadrukken dat deze enquête anoniem is.

7. Is de financiële situatie van het huishouden waarin u woont in de afgelopen twaalf maanden verbeterd, gelijk gebleven of verslechterd?

- Verbeterd  
 Gelijk gebleven  
 Verslechterd

8. Moet u door een tekort aan financiële middelen wel eens bezuinigen op eten, kleding of wachten met het betalen van de telefoonrekening of de rekening van het elektriciteitsbedrijf?

- Ja  
 Nee  
 Geen antwoord

9. Heeft u schulden? (Hiermee bedoelen we geen hypotheek of korte termijn betalingsachterstanden)

- Ja  
 Nee  
 Geen antwoord

## BLOK: FINANCIËLE SITUATIE EN FINANCIËLE DIENSTVERLENING

De volgende vragen gaan over de financiële positie van de burgers van Leiden. De resultaten hiervan zijn van belang voor de gemeente om de juiste beleidsbeslissingen te kunnen nemen en daarmee de burgers die dat nodig hebben financieel te kunnen ondersteunen. We wijzen u er nogmaals op dat de door u gegeven antwoorden anoniem zijn.

1. **We willen graag weten hoe moeilijk of gemakkelijk uw huishouden kan rondkomen met het totale huishoudinkomen?**
  - zeer moeilijk
  - moeilijk
  - komt net rond
  - gemakkelijk
  - zeer gemakkelijk
  
2. **Het komt vaak voor dat mensen geld lenen voor bepaalde uitgaven. Ik noem hierna een aantal vormen van geld lenen. Wilt u aangeven of u daar in de afgelopen 12 maanden gebruik van heeft gemaakt? (meerdere antwoorden mogelijk)**
  - op afbetaling gekocht bij postorderbedrijf of winkels
  - rood staan bij bank of giro
  - persoonlijke lening of doorlopend krediet
  - lening bij vrienden of familie
  - lening in het kader van de studiefinanciering
  - andere lening (geen hypotheek voor huis)
  
3. **Is bij de betaling van de aflossing van één of meer van deze schulden OF bij de betaling van uw vaste lasten in de laatste 12 maanden een achterstand ontstaan?**
  - ja
  - nee → ga verder bij vraag 8
  
4. **Zo ja: om welke schulden ging het (meerdere antwoorden mogelijk)**
  - op afbetaling gekocht bij postorderbedrijf of winkels
  - rood staan bij bank of giro
  - persoonlijke lening of doorlopend krediet
  - lening bij vrienden of familie
  - lening in het kader van de studiefinanciering
  - andere lening (geen hypotheek voor huis)

... of om welke vaste lasten ging het (meerdere antwoorden mogelijk)

  - huur
  - hypotheek
  - energie en waterbedrijf
  - belastingen
  - verzekeringen
  - andere betalingsachterstanden
  
5. **Wanneer heeft uw huishouden voor het eerst te maken gekregen met deze betalingsachterstanden?**
  - in de afgelopen 6 maanden hypotheek
  - 6-12 maanden geleden
  - 1-2 jaar geleden
  - 2-5 jaar geleden
  - >=5 jaar geleden
  
6. **Zijn uw schulden zodanig, dat u in de problemen bent gekomen of zult komen?**
  - ja
  - nee

7. Heeft uw huishouden in verband met een betalingsachterstand hulp gezocht bij hulpverlenende instanties? (bijvoorbeeld de Sociale Dienst, het Maatschappelijk Werk, of de Kredietbank Stadsbank)

ja → namelijk bij \_\_\_\_\_ (naam organisatie)

Bent u daar geholpen met uw financiële problemen?

ja, goed

ja, matig/gaat wel, wat kon beter? \_\_\_\_\_

nee, waarom niet \_\_\_\_\_

nee → Denkt u dat wel te gaan doen?

ja

nee → **Waarom niet?**

omdat ik niet precies weet welke instantie mij kan helpen

omdat ik zelf al een oplossing heb gevonden

anders, nl: \_\_\_\_\_

8. Heeft uw huishouden OP DIT MOMENT te maken met betalingsachterstanden?

ja → **Denkt u dat uw huishouden zonder hulp van andere personen of instellingen deze betalingsachterstand(en) kan oplossen?**

ja, binnen 3 maanden

ja, dat duurt 3 tot 6 maanden

ja, dat duurt 6 tot 12 maanden

ja, dat duurt meer dan een jaar

nee, mijn huishouden kan dat niet zonder hulp oplossen

weet niet

nee

De volgende vragen gaan over de Stadsbank Leiden, gevestigd aan de Breestraat.

9. Kent u de Stadsbank van naam?

ja → **Weet u waarvoor u bij de Stadsbank terecht kunt?** (doorvragen, meerdere antwoorden mogelijk)

schuldbemiddeling/schuldsanering/budgetbeheer

geld lenen/doorlopend krediet

goedkoper/flexibeler dan andere banken

voor lagere inkomens

anders, nl: \_\_\_\_\_

nee, weet het niet

Heeft u er wel eens gebruik van gemaakt?

ja → **Was u tevreden met de dienstverlening?**

nee  ja

nee  nee, omdat: \_\_\_\_\_

Mensen die nog nooit gebruik hebben gemaakt van de Stadsbank:

10. Bij de Stadsbank kunt u terecht voor financieel advies, leningen en voor hulp bij het oplossen van schulden en budgetbeheer. Nu u dit weet, denkt u hier in de toekomst gebruik van te gaan maken?

ja, zeker

ja, misschien

nee → **Waarom niet?** \_\_\_\_\_

De gemeente Leiden voert diverse inkomensondersteunende maatregelen uit die bedoeld zijn voor huishoudens met een lager inkomen.

11. In welke klasse valt het **gezamenlijk netto** (= schoon) inkomen van uw huishouden? Uitkeringen, pensioengelden, alimentatie en dergelijke zijn ook inkomen. **Niet** meegerekend worden: vakantiegeld, kinderbijslag en huursubsidie.

- ≤ Euro 800
- 801-1130 Euro
- 1.131-1.350 Euro
- 1.351- 1.600 Euro
- 1.601- 2.000 Euro → volgend blok
- 2.001- 2.500 Euro → volgend blok
- 2.501- 3.000 Euro → volgend blok
- ≥ 3001 Euro → volgend blok

12. Bent u degene die de financiële zaken regelt in uw huishouden?

- ja
- nee

13. Kunt u aangeven of u de volgende inkomensondersteunende regelingen kent en hier het afgelopen jaar een beroep op heeft gedaan? Zo nee: **Waarom** maakt u hier geen gebruik van?

Regeling	Kent u de regeling?	Gebruikt in afgel. 12 mnd?	Redenen geen gebruik (1 antwoord kiezen) <input type="checkbox"/> ik kom hier niet voor in aanmerking <input type="checkbox"/> ik weet niet hoe ik dit moet aanvragen <input type="checkbox"/> te veel moeite om aan te vragen <input type="checkbox"/> ik wil dit niet aanvragen <input type="checkbox"/> anders, nl: _____
<b>Kwijtschelding Gemeentelijke Belastingen</b> <i>Huishoudens met een lager inkomen en weinig vermogen kunnen kwijtschelding aanvragen van gemeentelijke belastingen, zoals de onroerend zaakbelasting en de afvalstofheffing</i>	<input type="checkbox"/> ja → <input type="checkbox"/> nee	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee →	<b>Waarom niet?</b> _____
<b>Bijzondere Bijstand</b> <i>Regeling voor mensen met een wat lager inkomen, om extra noodzakelijke uitgaven te bekostigen die niet van het maandelijkse inkomen kunnen worden betaald (NB: dit is niet gelijk aan de gewone bijstandsuitkering!!!)</i>	<input type="checkbox"/> ja → <input type="checkbox"/> nee	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee →	<b>Waarom niet?</b> _____
<b>De Declaratieregeling</b> <i>Is bedoeld voor minima, en geeft een gedeeltelijke of volledige vergoeding voor sport/cultuur/bibliotheek/NS, e.d.. Voor sommige groepen is het ook mogelijk te kiezen voor een eenmalige bijdrage.</i>	<input type="checkbox"/> ja → <input type="checkbox"/> nee	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee →	<b>Waarom niet?</b> _____
<b>Collectieve Aanvullende Ziektekostenverzekering (AV-Speciaal)</b> <i>Uitgebreid pakket vergoedingen van ziektekosten die niet door het basispakket ziekenfonds worden vergoed (bv. bril, lenzen, tandarts)</i>	<input type="checkbox"/> ja → <input type="checkbox"/> nee	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee →	<b>Waarom niet?</b> _____
<b>'De langdurigheidstoelage</b> <i>Een financiële tegemoetkoming voor een huishouden dat langer dan 5 jaar een inkomen heeft gehad op bijstandsniveau en in die periode geen inkomsten heeft gehad in verband met arbeid.'</i>	<input type="checkbox"/> ja → <input type="checkbox"/> nee	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee →	<b>Waarom niet?</b> _____

14. Heeft u zojuist informatie gehoord over bovenstaande regelingen, waardoor u mogelijk bij de gemeente informatie gaat inwinnen over deze inkomensondersteunende regelingen?

- ja → namelijk: \_\_\_\_\_
- nee

## BLOK: ARBEIDSMARKTBELEID

### 1. Heeft u een baan van 12 uur of meer per week?

- Ja → vraag 2
- Nee → vraag 5

### *Werkenden*

### 2. Heeft u een vast of tijdelijk dienstverband?

- vast dienstverband, contract voor onbepaalde tijd
- tijdelijk dienstverband
- baan via een uitzendbureau

### 3. In welke bedrijfssector werkt u?

- Automatisering
- Banken & verzekeringen
- Bouw/vastgoed/architectuur/makelaardij
- Chemie & farmacie
- Detailhandel
- Dienstverlening
  - financieel/administratief (account./belasting/secretarieel)
  - arbeidsbemiddeling, P&O
  - beveiliging
  - commercieel/verkoop/inkoop
  - juridisch
  - reclame/marketing/PR
- Gezondheidszorg/welzijn
- Groothandel
- Horeca
- Kunst/media/amusement
- Landbouw, bosbouw en visserij
- Non-profit
- Onderwijs (opleiding/vorming/training)
- Overheid (incl. defensie)
- Persoonlijke verzorging
- Productie/industrie/techniek
- Sport & recreatie
- Telecommunicatie
- Toerisme
- Transport/opslag/logistiek
- Wetenschap
- Anders, nl \_\_\_\_\_

### 4. Waar werkt u?

- thuis
- elders in Leiden → **Weet u de postcode van uw werklocatie \_\_\_\_\_**  
**Anders omschrijving gebied/straat \_\_\_\_\_**
- in Leidse regio → **nl in gemeente: \_\_\_\_\_**
- buiten Leidse regio → **nl in gemeente: \_\_\_\_\_**
- **Zou u liever in de Leidse regio willen werken?**
  - ja → **Doet u daar ook pogingen voor?**
  - nee  ja
  - maakt niet uit  nee
- geen vast werkadres



5. **Het afgelopen jaar gaat het minder goed met de economie in Nederland en daarmee met de werkgelegenheid.**

**Bent u bang in het komende jaar uw baan te verliezen?**

- ja  
 nee  
→ volgend blok

***Niet-werkenden***

6. **U heeft aangegeven geen betaalde baan te hebben. Heeft u zelf een uitkering (dus niet via partner)?**

- ja, bijstandsuitkering (ABW, Sociale Dienst)  
 ja, WW (werkloosheid)  
 ja, AAW/WAO (arbeidsongeschiktheid)  
 ja, VUT/pre-pensioen e.d.  
 ja, studiefinanciering  
 nee

7. **Heeft u in het verleden een baan gehad van meer dan 12 uur per week?**

- ja → **Hoe lang werkt u niet meer?**  < ½ jaar  ½ - 1 jaar  > 1 jaar  > 2 jaar  
 nee

8. **Zou u wel (weer) willen werken?**

- ja → **Doet u hier ook pogingen voor?** \_\_\_\_\_  
 ja → **Wat zijn de hobbels?** \_\_\_\_\_

**Wat voor soort werk zoekt u?** \_\_\_\_\_

**Hebt u daarbij hulp nodig?**

- ja, **Aan welke hulp denkt u?** \_\_\_\_\_  
 nee

nee → **Waarom niet?** \_\_\_\_\_

- nee → **Heeft u in de afgelopen 12 maanden een opleiding afgerond of beëindigd?**

- ja  
 nee

## BLOK: GEMEENTELIJKE INFORMATIEVOORZIENING

1. **Vindt u dat u als burger voldoende op de hoogte wordt gehouden van het gemeentelijk nieuws?**  
 ja  
 nee
  
2. **Eén van de manieren waarop de gemeente de burgers informeert is de wekelijkse Stadskrant. Kent u deze en ontvangt u 'm ook iedere week?**  
 bekend en ontvangt altijd  
 bekend en ontvangt vaak  
 bekend en ontvangt soms  
 bekend, maar ontvangt nooit → vraag ...  
 onbekend → vraag ..
  
3. **Hoeveel minuten besteedt u gemiddeld aan het lezen van één Stadskrant (als u 'm leest)?** \_\_\_ min
  
4. **Onderdeel van de Stadskrant zijn twee vaste rubrieken. Kent u....?**  
 wijkinfo → ..... (naar 4a)  
 gemeenteberichten → ..... (naar 4b)  
  
**a. Gebruikt u de informatie van de rubriek Wijkinfo wel eens?**  
 ja → **Waarvoor?** \_\_\_\_\_  
 nee (naar 4b, indien bekend)  
  
**b. Gebruikt u de informatie uit de Gemeenteberichten wel eens?**  
 ja → **Waarvoor?** \_\_\_\_\_  
 nee (naar 5)
  
5. **Mist u informatie in de Stadskrant (inclusief vaste rubrieken) of heeft u ideeën voor verbetering?**  
\_\_\_\_\_
  
6. **Kunt u een rapportcijfer geven aan de Stadskrant over:**  
- interessantheid van de inhoud → .....  
- lay-out/vormgeving/opmaak → .....  
- leesbaarheid van de artikelen → .....
  
7. **Een andere vorm van gemeentelijke informatie is de Wegwijzer voor Leiden, ook wel bekend als de gemeentegids.**  
**Kent u deze en heeft u de Wegwijzer voor 2004 ook ontvangen?**  
 bekend en ontvangen  
 bekend, niet ontvangen → volgend blok  
 onbekend → volgend blok
  
8. **Gebruikt u de Wegwijzer?**  
 ja → **Hoe vaak per jaar?** \_\_\_ keer per jaar  
**Waarvoor meestal?** \_\_\_\_\_  
 nee → volgend blok
  
9. **Kunt u de Wegwijzer een rapportcijfer geven?** → \_\_\_\_\_
  
10. **Heeft u nog verbeteringsuggesties voor de Wegwijzer?** \_\_\_\_\_
  
11. **De Wegwijzer is ook op internet te raadplegen. Heeft u al eens van deze mogelijkheid gebruik gemaakt?**  
 ja  
 nee

## BLOK: GEMEENTELIJKE WEBSITE

### A14 Heeft u thuis en/of op uw werk/school de beschikking over een PC?

- Thuis en werk/school
- Alleen thuis
- Alleen op werk/school
- Ergens anders
- Nee → volgende blok

### A15 Heeft u thuis en/of op uw werk/school de beschikking over internet?

- Thuis en werk/school
- Alleen thuis
- Alleen op werk/school
- Ergens anders
- Nee → volgende blok

### 1. Hoe vaak maakt u gebruik van internet en email?

- dagelijks
- enkele malen per week
- wekelijks
- enkele malen per maand
- maandelijks
- enkele malen per jaar
- nooit → volgende blok

### 2. Op welke plaatsen (meerdere antwoorden mogelijk) maakt u gebruik van internet?

- thuis ja/nee
- op het werk ja/nee
- op school/universiteit ja/nee
- in de bibliotheek ja/nee
- in het buurthuis ja/nee
- ergens anders, nl: \_\_\_\_\_ ja/nee

### 3. Welke internetmogelijkheden gebruikt u wel eens?

- e-mail ja/nee
- informatie zoeken op websites ja/nee
- chatten ja/nee
- bestellen/ kopen van producten ja/nee
- anders, nl: \_\_\_\_\_ ja/nee

### 4. Kent u de gemeentelijke website [www.leiden.nl](http://www.leiden.nl)?

- ja → vraag 5
- nee → volgende blok

### 5. Heeft u deze website wel eens bezocht?

- ja → Hoe vaak in de afgelopen 12 maanden? \_\_\_\_ keer
- nee → volgende blok

6. **Kunt u in enkele woorden aangeven of uw eerste reactie op de website positief of negatief is en waarom?**

positief, omdat \_\_\_\_\_

negatief, omdat \_\_\_\_\_

7. **Bezoekt u deze site voornamelijk voor gemeentelijke informatie (digitaal stadhuis) of meer voor recreatieve/toeristische informatie, zoals uitgaan, cultuur of parkeren?**

- gemeente
- recreatieve/toeristische informatie
- beide even veel
- alleen even ingekeken, nieuwsgierig
- anders

8. **Over welke onderwerpen verwacht u informatie te vinden op de website van de gemeente Leiden? (NIET HELPEN, MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)**

- Openingstijden (stadsdeelkantoren, zwembaden, bibliotheek)
- Telefoonnummers, adressen, e-mailadressen
- Bestuur, burgemeester, wethouders, gemeenteraad
- Bestuurlijke informatie, collegeprogramma, vergaderagenda, nota's, college-/raadsbesluiten
- Ambtelijke organisatie, diensten, afdelingen, ambtenaren
- Vacatures
- Verkiezingen (gemeenteraad, Tweede Kamer)
- Politieke partijen, partijprogramma's
- Persberichten, nieuwsberichten, Stadskrant informatie
- Aangifte geboorte, overlijden, trouwen, verhuizing
- Aanvragen paspoort, rijbewijs
- Bestemmingsplannen
- Verbouwing, bouwvergunning
- Onroerende zaakbelasting (OZB), WOZ, taxatie/waardebepaling woning
- Andere belastingen (hondenbelasting, uitwaterende sluisen, afvalstoffenheffing)
- Historisch archief, gemeentearchief, fotoarchief, prenten
- Uitgaan, uitgaansagenda, cultuur, musea, theater, evenementen, festivals
- Sport, sporthallen en -velden, sportverenigingen, wedstrijdkalender, sportuitslagen
- Wonen, woningaanbod, koopwoningen, huurwoningen
- Anders, nl \_\_\_\_\_

9. **Vindt u de huidige gemeentelijke website .....**

	ja	nee	weet niet
a. informatief	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. volledig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. prettig leesbaar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. overzichtelijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. interessant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**BLOK: BEKENDHEID WERKZAAMHEDEN GEMEENTE IN WIJK**

1. Er vinden in uw wijk geregeld gemeentelijke werkzaamheden plaats. Vindt u over het algemeen dat u voldoende op de hoogte wordt gehouden als er werkzaamheden in uw wijk plaatsvinden?

ja

nee → **Welke werkzaamheden betrof het, waarbij u informatie miste?**

\_\_\_\_\_

**Wat voor soort informatie had u willen hebben?**

\_\_\_\_\_

2. Van welke informatiebronnen maakt u gebruik om op de hoogte te blijven van werkzaamheden en plannen van de gemeente? (*spontaan, niet helpen, meerdere antwoorden mogelijk*)

geen enkele

stadskrant

servicepunt woonomgeving

gemeentewijzer

bewonersbrieven

huis-aan-huisfolders (bijvoorbeeld ophaalkalender)

internet

buren of andere buurtbewoners

bewonersavonden

wijkinformatiemarkten

kabelkrant

wijkplannen

anders, nl...

3. Heeft u *in de afgelopen 12 maanden* de gemeente wel eens benaderd toen u zelf vond dat er iets aan het onderhoud in uw wijk gedaan moest worden?

ja → **Wat was de reden?** \_\_\_\_\_

→ **Bent u naar tevredenheid geholpen?**

ja, omdat \_\_\_\_\_

nee, omdat \_\_\_\_\_

nee

## BLOK: MILIEU

De volgende vragen gaan over de gescheiden inzameling van afval en huisvuil en over recycling van goederen.

### 1. Heeft u wel eens van de Milieustraat gehoord?

Ja → vraag 2

Nee → **De Milieustraat, aan de J.C. Rijpstraat, is een voorziening waar inwoners van Leiden op vertoon van een legitimatie hun grof huishoudelijk afval kunnen brengen. Daarnaast kan er ook bijna al het andere afval worden ingeleverd. Nu u dit weet, denkt u er in de toekomst gebruik van te gaan maken?**

Ja → vraag 6

Nee → vraag 6

### 2. Heeft u de afgelopen twaalf maanden wel eens een bezoek aan de Milieustraat gebracht?

Ja, \_\_\_ keer → **Kunt u de soorten afval noemen waarvoor u meestal naar de Milieustraat gaat?**

Grof Huishoudelijk afval

Bouw- en sloopafval

Vloerbedekking

Grof groenafval

Glas

Papier, karton

Hout

Metalen/aluminum

Kleding

Klein Gevaarlijk afval

Kleine elektrische apparaten

Anders, nl: \_\_\_\_\_

Nee →

**Waarom maakt u geen gebruik van de Milieustraat?  
(meerdere antw. mogelijk)**

Wist niet waar de Milieustraat was

Vindt de Milieustraat te ver weg

Heb geen afval voor de Milieustraat

Anders, nl: \_\_\_\_\_

### 3. Weet u wat de kosten zijn van het gebruik maken van de diensten van de Milieustraat?

Nee, weet ik niet

Ja, nl. \_\_\_\_\_

Er zijn geen kosten aan verbonden

### 4. Bent u bekend met de openingstijden van de Milieustraat?

Nee, weet ik niet

Ja, van \_\_\_\_\_ tot \_\_\_\_\_

### 5. Denkt u dat u er ook op zaterdag terecht kunt?

Nee

Ja, van \_\_\_\_\_ tot \_\_\_\_\_

6. Tegenover de Milieustraat ligt de kringloopwinkel 'Het Warenhuis'. Heeft u daar wel eens van gehoord?

Ja →

**Bent u bekend met de doelen van een kringloopwinkel?**

Ja →

**Kunt u er enkele noemen?**

inzameling herbruikbare goederen

inzameling groot wit- en bruingoed

opknappen en verkopen van tweedehands goederen

Nee

Nee →

vraag 8

7. Heeft u de afgelopen twaalf maanden een bezoek gebracht aan deze kringloopwinkel?

Ja →

**Hoe vaak om er rond te snuffelen en hoe vaak om spullen in te leveren?**

\_\_\_\_\_ keer om te snuffelen/kopen (in het afgelopen jaar)

\_\_\_\_\_ keer om spullen in te leveren (in het afgelopen jaar)

Nee

8. Scheidt u uw GFT van de rest van uw afval?

Ja →

**Van welke mogelijkheid maakt u hiervoor gebruik?**

eigen minicontainer

wijkcontainer

inpandige laadkist

compostvat

anders, namelijk: \_\_\_\_\_

Nee →

**Waarom niet?**

heb heel weinig/ moeite niet waard

gemakzucht

afstand naar GFT containers te groot

container is vaak te vol

geen eigen (mini)container

anders, namelijk: \_\_\_\_\_

**Kunt u zich voorstellen weer GFT te gaan scheiden als ...**

**a. er een wijkcontainer dichterbij zou zijn?**

ja

nee

**b. de container vaker geleegd wordt?**

ja

nee

**c. er iets anders verandert?**

ja, nl \_\_\_\_\_

nee

**9. Scheidt u uw papier?**

Ja →

**Van welke mogelijkheid maakt u hiervoor gebruik?**

- Papierbak
- Wordt huis-aan-huis opgehaald
- Via mijn vereniging (sport, muziek etc.)
- School
- Anders, nl. \_\_\_\_\_

Nee →

**Waarom niet?**

- Heb heel weinig / moeite niet waard
- Gemakzucht
- Afstand naar papierbak te groot
- Papierbak is te vaak vol
- Anders, nl. \_\_\_\_\_

**Kunt u zich voorstellen (weer) papier te gaan scheiden als ...**

- Het papier vaker huis-aan-huis wordt ingezameld
- Er een papierbak dichterbij zou zijn
- De papierbakken vaker geleegd worden
- Anders, nl. \_\_\_\_\_

**10. Scheidt u uw Klein Gevaarlijk Afval (KGA)?**

Ja →

**Van welke mogelijkheid maakt u hiervoor gebruik?**

- Standplaatsen van de chemokar
- Bij de chemokar die elk kwartaal door uw straat rijdt
- Bij de Milieustraat
- Bij de verschillende winkeliers
- Anders, nl. \_\_\_\_\_

Nee →

**Waarom niet?**

- Heb heel weinig / moeite niet waard
- Gemakzucht
- Afstand naar papierbak te groot
- De chemokar rijdt te snel door de straat
- Anders, nl. \_\_\_\_\_

**Kunt u zich voorstellen (weer) Klein Gevaarlijk Afval te gaan scheiden als er wekelijks op een centrale plaats, bijvoorbeeld bij de markt of het winkelcentrum in uw buurt, een chemokar zou staan?**

- Ja
- Nee

**11. a. Het is strafbaar om uw Klein Gevaarlijk Afval niet te scheiden. Wist u dit?**

- Ja
- Nee

**b. Vindt u dat er meer aandacht moet worden besteed aan het feit dat dit strafbaar is?**

- Ja
- Nee



*Vragen 1-11 in deel-enquête 1a (steekproef 625) en vraag 12-14 in deel-enquete 2 (steekproef 1250)*

**12. Woont u binnen de singels van Leiden?**

- Ja → vraag 13
- Nee → volgende blok

**13. Scheidt u uw GFT van de rest van uw afval?**

- Ja → **Maakt u gebruik van afsluitbare containers voor de gescheiden inzameling van GFT?**
  - ja → **Bent u tevreden over dit systeem?**
    - ja
    - nee, waarom niet? \_\_\_\_\_

**Heeft u nog ideeën om dit systeem verder te verbeteren?**

\_\_\_\_\_ → vraag 15

- nee → **Waarom niet?** \_\_\_\_\_ → vraag 14

Nee → **Waarom niet?**

- heb heel weinig/ moeite niet waard
- gemakzucht
- afstand naar GFT containers te groot
- container is vaak te vol
- anders, namelijk: \_\_\_\_\_

**14. Wist u dat de gemeente gemotiveerde bewoners van de binnenstad een sleutel geeft van afsluitbare containers voor de gescheiden inzameling van GFT?**

- Ja
- Nee → **Kunt u zich voorstellen (weer) GFT via dit systeem te gaan scheiden nu u weet dat u een sleutel voor de afsluitbare GFT-zuiltjes kunt krijgen?**
  - Ja
  - Nee, omdat \_\_\_\_\_

## BLOK: VRIJWILLIGERSWERK

De volgende vragen gaan over vrijwilligerswerk. U heeft hierover in de bijlage van de aankondigingsbrief kunnen lezen. Daarin staat o.a. een opsomming van organisaties waar mensen vrijwilligerswerk kunnen doen:

BIJLAGE	
1.ouderenorganisatie	10.culturele organisatie (incl. muziekverenigingen, koren e.d.)
2.jongerenorganisatie	11.politieke en/of campagneorganisatie
3.migrantenorganisatie	12.vakvereniging
4. vrouwenorganisatie	13.bewonerscommissie/ buurtvereniging
5.sportvereniging	14.club- en buurthuiswerk
6.organisatie voor zorg en dienstverlening	15.kinderopvang/ peuterwerk
7.mantelzorg	16.school/ onderwijs
8.zelfhulporganisatie	17.actiegroep/ belangenorganisatie
9.kerkelijke of levenbeschouwelijke organisatie	18.hobbyclub
	20.anders

1. **Vrijwilligerswerk gaat niet alleen om zorg of dienstverlening, maar ook om bijvoorbeeld bardiensten bij een vereniging, schrijven voor een clubkrantje, lid zijn van een bestuur, hulp op school of activiteiten voor een kerk. Doet u aan vrijwilligerswerk?**

ja → **Bij wat voor type organisatie(s)? (Zie lijst)** nr: \_\_\_\_ nr: \_\_\_\_ nr: \_\_\_\_ nr: \_\_\_\_  
 nee → vraag 5

2. **Bent u in deze organisatie(s) meer bestuurlijk, coördinerend of uitvoerend bezig? (meer antw. mogelijk)**

bestuurlijke taken  
 coördinerende/ leidinggevende taken  
 uitvoerende taken

3. **Hoeveel uur per week besteedt u hier in totaal gemiddeld aan?**

minder dan 2 uur  
 2-5 uur  
 6- 10 uur  
 10- 20 uur  
 21 uur en meer

4. **Verricht u het vrijwilligerswerk in of buiten de gemeente Leiden?**

in de gemeente  
 buiten de gemeente  
 in en buiten de gemeente

5. **Eind 2003 is de Leidse promotiecampagne voor vrijwilligerswerk ('Wie meedoet wint') gehouden. Heeft u er in de afgelopen jaar iets van gezien of gelezen?**

ja → **Waar/Hoe?**  
 ja, via de poster in de stad  
 ja, via de plaatselijke krant  
 ja, op de jaarlijkse vrijwilligersmarkt  
 ja, anders nl. \_\_\_\_\_

nee

## BLOK: BEZOEK BURGERZAKEN

De volgende vragen gaan over de afdeling Burgerzaken op het Stadhuis. U kunt hier terecht voor zaken als het aanvragen van een paspoort, een rijbewijs en bijv. voor een uittreksel uit het bevolkingsregister.

1. De afdeling Burgerzaken is dagelijks open tot 16.00 uur en donderdag doorlopend van 8.30-20.00 uur. Is dit bij u bekend?

- Ja  
 Nee

2. Vindt u dat de huidige openingstijden u voldoende gelegenheid bieden om uw zaken bij de afdeling Burgerzaken te regelen?

- Ja  
 Nee → **Waarom niet?** \_\_\_\_\_

3. Heeft u de afdeling Burgerzaken in de afgelopen twaalf maanden bezocht?

- Ja → **Waarvoor?**  
 Paspoort/Europese identiteitskaart  
 Geboorteaangifte  
 Adreswijziging  
 Uittreksel burgerlijke stand/bevolkingsregister  
 Rijbewijs  
 Ondertrouw/huwelijk  
 Anders, nl.: \_\_\_\_\_

**Hoe lang moest u de laatste keer wachten, voordat u geholpen werd?**

\_\_\_ minuten

**Vond u deze wachttijd acceptabel?**

- Ja  
 Nee

**Wat vindt u een (maximale) acceptabele wachttijd? \_\_\_\_\_ minuten**

- Nee

*Om uw wachttijden te verminderen, kan Burgerzaken u op afspraak helpen. Hiervoor moet u dan wel van tevoren bellen met de servicelijn om een afspraak te maken.*

4. Zou u in de toekomst de voorkeur geven aan het maken van een afspraak, of blijft u waarschijnlijk langs gaan zonder afspraak, met kans op een langere wachttijd?

- Vooraf afspraak maken  
 Zonder afspraak langsgaan

5. Op dit moment is het alleen mogelijk een afspraak te maken voor het aanvragen van een reisdocument en rijbewijs. Voor welke producten zou u graag ook een afspraak willen maken? (Enq: max 1 antwoord, probeer mensen te laten kiezen.)

- geen enkele  
 geboorte aangifte  
 adreswijziging  
 uittreksel burgerlijke stand/bevolkingsregister  
 ondertrouw/huwelijk  
 voor alles  
 anders, namelijk: \_\_\_\_\_  
 weet niet

Dit volgende onderdeel komt in de andere (tweede) vragenlijst

**1. Koopt u wel eens producten via internet?**

- Ja  
 Nee → **Wilt u dit niet of is het nog niet voorgekomen?**  
 Wil het niet → **Omdat** \_\_\_\_\_ → vraag 3  
 Nog niet voorgekomen → vraag 3

**2. Heeft u in die gevallen wel eens elektronisch via internet betaald?**

- Ja → **Doet u dit met een creditcard of op een andere wijze, of beide?**  
 Creditcard  
 andere wijze namelijk: .....  
 beide, Creditcard en .....
- Als u niet elektronisch betaalt, prefereert u dan.....**  
 het gebruik van een éénmalige machtiging  
 het uitschrijven van een acceptgiro  
 of hangt dit ervan af → **Waarvan?** \_\_\_\_\_

- Nee → **Wilt u dit niet of is het nog niet voorgekomen?**  
 Wil het niet → **Omdat** \_\_\_\_\_  
 Nog niet voorgekomen

**Prefereert u bij niet-elektronische betaling .....**

- het gebruik van een éénmalige machtiging  
 het uitschrijven van een acceptgiro  
 of hangt dit ervan af → **Waarvan?** \_\_\_\_\_

**3. Stel dat het morgen mogelijk is om via internet producten en diensten van Burgerzaken aan te vragen, zou u daar dan gebruik van maken?**

- Ja → **Zou u internet gebruiken voor de volgende producten/diensten (indien u dit nodig hebt)?**
- |   |        |
|---|--------|
| - een uittreksel aan te vragen  | ja/nee |
| - uw verhuizing door te geven   | ja/nee |
| - rechtstreeks via internet <u>een afspraak kunnen maken</u> voor het aanvragen van een paspoort of rijbewijs | ja/nee |
- Nee → **Waarom niet?**  
 Heb geen beschikking over internet  
 Andere reden, nl \_\_\_\_\_

## BLOK: WELZIJSORGANISATIE

### 1. Heeft u wel eens gehoord van de Leidse Welzijnsorganisatie?

- Ja → Kunt u in enkele woorden aangeven wat de belangrijkste zaken zijn die deze organisatie uitvoert?

Nee \_\_\_\_\_

### 2. Ik noem u nu een aantal onderdelen van de Leidse Welzijnsorganisatie. Kunt u per onderdeel aangeven of u daar wel eens van gehoord heeft?

- |  |  |   |
|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> Het Leidse Volkshuis        | <input type="checkbox"/> Spelenkar       | <input type="checkbox"/> Puber in Huis cursus   |
| <input type="checkbox"/> Steunpunt Vrijwilligerswerk | <input type="checkbox"/> Sleuteldrop     | <input type="checkbox"/> Opvoeden zo            |
| <input type="checkbox"/> Afaak                       | <input type="checkbox"/> Jeugdorp        | <input type="checkbox"/> Zakgeldproject         |
| <input type="checkbox"/> Vriendendienst              | <input type="checkbox"/> Zomer 50+       | <input type="checkbox"/> Buurtbemiddeling       |
| <input type="checkbox"/> Scholing en Werk            | <input type="checkbox"/> Digitaal Lokaal | <input type="checkbox"/> JongereninformatiePunt |
| <input type="checkbox"/> Oriëntatiecursus            | <input type="checkbox"/> Waves           | <input type="checkbox"/> Vakantiepas            |
| <input type="checkbox"/> Buurtopbouwwerk             | <input type="checkbox"/> Huisbezoeken    | <input type="checkbox"/> Taalplus               |

### 3. Hebben u of uw huisgenoten de afgelopen 12 maanden wel eens een buurthuis bezocht (meerdere antwoorden mogelijk)?

- Ja, ikzelf → \_\_\_\_\_ x per jaar
- Ja, \_\_\_ huisgenoten (volwassenen) → \_\_\_\_\_ x per jaar (per persoon)
- Ja, \_\_\_ huisgenoten (kinderen) → \_\_\_\_\_ x per jaar (per persoon)
- Nee → volgende blok

### 4. Welk buurthuis heeft u (uw huisgenoten) het meest bezocht? (naam of straat ) \_\_\_\_\_

### 5. Aan welke activiteiten van het buurthuis hebben u/uw huisgenoten de afgelopen twaalf maanden deelgenomen?

- Mensen ontmoeten/koffie drinken
- Cursussen, namelijk: \_\_\_\_\_
- Activiteiten speciaal voor volwassenen, namelijk: \_\_\_\_\_
- Activiteiten speciaal voor jongeren 11-18 jaar, nl: \_\_\_\_\_
- Activiteiten speciaal voor kinderen 0-10 jaar, nl: \_\_\_\_\_
- Peuterspeelzaal
- Speel-o-theek
- Vergaderingen
- Anders, nl: \_\_\_\_\_

### 6. Bent u over het algemeen erg, redelijk, niet zo of helemaal niet tevreden over het buurthuis?

- Erg
- Redelijk
- Niet zo
- Helemaal niet

### 7. Kunt u over het buurthuis zowel een punt noemen waar u erg tevreden over bent, als ook een punt wat verbeterd kan worden?

Erg tevreden: \_\_\_\_\_

Minder tevreden: \_\_\_\_\_

**BLOK: FIETSGEBRUIK**

De volgende vragen gaan over het gebruik van vervoermiddelen binnen Leiden.

**1. Hoe vaak maakt u gebruik van de fiets?**

- nooit, ik heb geen fiets → volgend blok
- nooit, ik heb wel een fiets → volgend blok
- enkele malen per jaar
- eens per maand
- wekelijks
- (vrijwel) dagelijks
- anders, te weten .....

**2. Met welk doel gebruikt u de fiets met name, en waarvoor nog meer? (meer mogelijkheden, niet helpen)**

	<u>met name</u>	<u>nog meer</u>
naar werk/school	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
boodschappen doen/winkelen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
naar hobby/cursus/uitgaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
naar familie/vrienden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
om tochtjes te maken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
anders, te weten .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**3. Wat zijn bij normale weersomstandigheden redenen om voor sommige ritten binnen Leiden wel voor de fiets te kiezen en voor andere ritten juist niet?**

<p><b>a. Wel voor fiets (niet helpen)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> gezondheid/ beweging</li> <li><input type="checkbox"/> parkeerproblemen bestemming</li> <li><input type="checkbox"/> sneller</li> <li><input type="checkbox"/> mooie route</li> <li><input type="checkbox"/> milieuoverwegingen</li> <li><input type="checkbox"/> geen alternatief (heeft geen auto of slechte verbinding OV)</li> <li><input type="checkbox"/> kosten</li> <li><input type="checkbox"/> mooi weer</li> <li><input type="checkbox"/> anders, nl _____</li> </ul>	<p><b>b. Niet voor fiets (niet helpen)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> hoeveelheid boodschappen/bagage</li> <li><input type="checkbox"/> afstand</li> <li><input type="checkbox"/> onveiligheid route</li> <li><input type="checkbox"/> haast, moet er snel zijn</li> <li><input type="checkbox"/> slecht weer</li> <li><input type="checkbox"/> anders, nl _____</li> </ul>
--	--

**3. Spelen voor ritten binnen Leiden de afstand en de route mee indien u twijfelt of u wel of niet de fiets zal nemen?**

**a. afstand**

- ja, bij welke afstand kiest u meestal nog wel voor de fiets? \_\_\_\_\_
- nee

**b. route die u binnen Leiden aflegt**

- ja, wat is een reden om niet met de fiets te gaan? \_\_\_\_\_
- nee

4. Ik ga u een aantal mogelijke ergernissen opnoemen die u kunt tegenkomen bij het gebruik van de fiets. Ik vraag u of u deze ergernissen als fietser in Leiden vaak, regelmatig, soms of eigenlijk nooit tegenkomt.

ERGERNISSEN	vaak	regelmatig	soms	nooit
a. veel omrijden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. slechte bewegwijzering	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. ontbreken straatnaamborden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. gedrag van andere weggebruikers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. hobbelig wegdek	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. krappe bochtjes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. te vaak en te lang wachten bij verkeerslichten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h. geen voorrang krijgen als je het wel hebt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i. geen voorrang op hoofdroutes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j. fietspaden ontbreken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k. fietspaden of stroken te smal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l. auto's op fietspaden of stroken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
m. plassen op het wegdek	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
n. gladheid [bestrijding, eerst de rijbaan, dan het fietspad]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
o. diefstal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
p. afwezigheid van fietsenrekken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
q. geluid- en stankhinder	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
r. route sociaal onveilig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## BLOK: WAARDERING BEDRIJVENTERREINEN

### Leidse Bedrijventerreinen (als bijlage)

- |   |                                    |
|---|------------------------------------|
| 1. Leeuwenhoek / Biosciencepark         | 7. Roomburg                        |
| 2. Rooseveltstraat                      | 8. Tussen Rijn en Rail (Hoge Mors) |
| 3. Lammenschansweg e.o.                 | 9. Westwal (Stevenshof naast A44)  |
| 4. Zoeterwoudseweg (Trekvlies)          | 10. Merenwijk (bij brandweer)      |
| 5. Hallengebied (achter Groenordhallen) | 11. anders, te weten:              |
| 6. De Waard                             |                                    |

### 1. Leiden kent tien bedrijventerreinen. Komt u wel eens op één of meerdere bedrijventerreinen.

Ja →

**Op welke twee bedrijventerreinen het meest?**

1st genoemd: \_\_\_\_\_

2 de genoemd: \_\_\_\_\_

Nee → *volgende blok*

### 2. Hoe vaak bezoekt u dit/ deze (twee) bedrijventerreinen en kunt u aangeven om welke reden?

Genoemde terreinen	Hoe vaak bezoekt u .....	Wat is de hoofdreden van uw bezoek aan.....
[1 <sup>ste</sup> genoemd]	<input type="checkbox"/> 4-5 dagen per week <input type="checkbox"/> enkele keren per maand <input type="checkbox"/> incidenteel	<input type="checkbox"/> ik werk er <input type="checkbox"/> voor overleg/ moest er voor mijn werk zijn <input type="checkbox"/> inkoop voor werk <input type="checkbox"/> inkoop prive <input type="checkbox"/> vrijetijdsactiviteiten* <input type="checkbox"/> andere reden, _____
[2 <sup>de</sup> genoemd]	<input type="checkbox"/> 4-5 dagen per week <input type="checkbox"/> enkele keren per maand <input type="checkbox"/> incidenteel	<input type="checkbox"/> ik werk er <input type="checkbox"/> voor overleg/ moest er voor mijn werk zijn <input type="checkbox"/> inkoop voor werk <input type="checkbox"/> inkoop prive <input type="checkbox"/> vrijetijdsactiviteiten* <input type="checkbox"/> andere reden, _____

\* Zoals: (met de hond) wandelen, fietsen, hardlopen, skaten, voetballen, sporten i.h.a., culturele activiteiten (muziekverenigingen bv.), parkeren, privé of bedrijfsmatig, scholing, stage, cursussen.

### 3. Kunt u middels drie rapportcijfers het terrein beoordelen met het oog op de bovengenoemde door u aldaar verrichte activiteiten? Indien u dit wenst kunt u dit kort toelichten.

Genoemde terreinen	Rapportcijfer	Eventuele toelichting
[1 <sup>ste</sup> genoemd]	Overzichtelijkheid/vindbaarheid Netheid/schoonheid Uiterlijk/uitstraling	
[2 <sup>de</sup> genoemd]	Overzichtelijkheid/vindbaarheid Netheid/schoonheid Uiterlijk/uitstraling	



## BLOK: BEZOEK EN BEOORDELING BINNENSTAD EN ANDERE WINKELCENTRA LEIDEN

De volgende vragen gaan over het doen van boodschappen en winkelen. Bij de aankondigingsbrief van dit onderzoek hebben we een bijlage hierover meegestuurd.

### 1. Hoe vaak worden er in uw huishouden dagelijkse boodschappen gedaan?

- Iedere dag
- 2 à 3 keer per week
- 1 keer per week
- 2 à 3 keer per maand
- 1 keer per maand
- minder dan 1 keer per maand
- nooit

### 2. Bij welke supermarkt doet u meestal uw boodschappen. En welke supermarkt is uw 2<sup>e</sup> keus?

Bij welke supermarkt doet u meestal uw boodschappen?	Welke supermarkt is uw 2 <sup>e</sup> keus?
<input type="checkbox"/> Albert Heijn Bevrijdingsplein	<input type="checkbox"/> Albert Heijn Bevrijdingsplein
<input type="checkbox"/> Albert Heijn Hooigracht	<input type="checkbox"/> Albert Heijn Hooigracht
<input type="checkbox"/> Allbert Heijn Kooilaan	<input type="checkbox"/> Allbert Heijn Kooilaan
<input type="checkbox"/> Albert Heijn Kopermolen	<input type="checkbox"/> Albert Heijn Kopermolen
<input type="checkbox"/> Albert Heijn in het station	<input type="checkbox"/> Albert Heijn in het station
<input type="checkbox"/> Albert Heijn Stevensbloem	<input type="checkbox"/> Albert Heijn Stevensbloem
<input type="checkbox"/> Albert Heijn Leiderdorp Winkelhof	<input type="checkbox"/> Albert Heijn Leiderdorp Winkelhof
<input type="checkbox"/> Albert Heijn Oegstgeest Irislaan	<input type="checkbox"/> Albert Heijn Oegstgeest Irislaan
<input type="checkbox"/> Albert Heijn Oegstgeest Terweeplein	<input type="checkbox"/> Albert Heijn Oegstgeest Terweeplein
<input type="checkbox"/> Albert Heijn Voorschoten Schoolstraat	<input type="checkbox"/> Albert Heijn Voorschoten Schoolstraat
<input type="checkbox"/> Aldimarkt Langegracht	<input type="checkbox"/> Aldimarkt Langegracht
<input type="checkbox"/> Aldimarkt Garenmarkt/Raamsteeg	<input type="checkbox"/> Aldimarkt Garenmarkt/Raamsteeg
<input type="checkbox"/> Aldimarkt Voorschoten Schoolstraat	<input type="checkbox"/> Aldimarkt Voorschoten Schoolstraat
<input type="checkbox"/> C 1000 Diamantplein	<input type="checkbox"/> C 1000 Diamantplein
<input type="checkbox"/> C 1000 Herenstraat	<input type="checkbox"/> C 1000 Herenstraat
<input type="checkbox"/> C 1000 Kopermolen	<input type="checkbox"/> C 1000 Kopermolen
<input type="checkbox"/> C 1000 Slingerland Voorschoten (Planciusplantsoen)	<input type="checkbox"/> C 1000 Slingerland Voorschoten (Planciusplantsoen)
<input type="checkbox"/> C 1000 Oegstgeest Irislaan	<input type="checkbox"/> C 1000 Oegstgeest Irislaan
<input type="checkbox"/> C 1000 Roemer Oegstgeest Boerhaaveplein	<input type="checkbox"/> C 1000 Roemer Oegstgeest Boerhaaveplein
<input type="checkbox"/> C 1000 De Jong Leiderdorp Laan van Ouderzorg	<input type="checkbox"/> C 1000 De Jong Leiderdorp Laan van Ouderzorg
<input type="checkbox"/> C 1000 Zoeterwoude Dorpsstraat	<input type="checkbox"/> C 1000 Zoeterwoude Dorpsstraat
<input type="checkbox"/> Dekamarkt Levendaal	<input type="checkbox"/> Dekamarkt Levendaal
<input type="checkbox"/> Digros Diamantplein	<input type="checkbox"/> Digros Diamantplein
<input type="checkbox"/> Digros Langegracht	<input type="checkbox"/> Digros Langegracht
<input type="checkbox"/> Digros Stevensbloem	<input type="checkbox"/> Digros Stevensbloem
<input type="checkbox"/> Digros Leiderdorp Winkelhof	<input type="checkbox"/> Digros Leiderdorp Winkelhof
<input type="checkbox"/> Hoogvliet Levendaal	<input type="checkbox"/> Hoogvliet Levendaal
<input type="checkbox"/> Hoogvliet Voorschoten	<input type="checkbox"/> Hoogvliet Voorschoten
<input type="checkbox"/> Hoogvliet Leiderdorp	<input type="checkbox"/> Hoogvliet Leiderdorp
<input type="checkbox"/> Spar Brahmsslaan	<input type="checkbox"/> Spar Brahmsslaan
<input type="checkbox"/> Spar Berendsen Herenstraat	<input type="checkbox"/> Spar Berendsen Herenstraat
<input type="checkbox"/> Spar Ijsselkade	<input type="checkbox"/> Spar Ijsselkade
<input type="checkbox"/> Super de Boer Lange Mare	<input type="checkbox"/> Super de Boer Lange Mare
<input type="checkbox"/> Super de Boer Stationsweg	<input type="checkbox"/> Super de Boer Stationsweg
<input type="checkbox"/> Anders	<input type="checkbox"/> Anders

Winkelcentra binnen Leiden	Steden in Leidse regio	Steden buiten regio
1. Binnenstad	11. Oegstgeest	21. Den Haag
2. Luifelbaan/Bevrijdingsplein	12. Leiderdorp	22. Rotterdam
3. Diamantplein	13. Voorschoten	23. Amsterdam
4. Herenstraat	14. Alkemade (= o.a. Roelofarendsveen)	24. Utrecht
5. Kopermolen	15. Zoeterwoude	25. Zoetermeer
6. Stevensbloem		26. Gouda
7. Kooiplein		27. Leidschendam
8. overig		28. Wassenaar
		29. Noordwijk
		30. Katwijk
		31. Alphen aan den Rijn
		32. elders

**3. Nu noem ik een aantal winkelartikelen. Kunt u aangeven in welke stad/winkelcentrum u deze artikelen meestal koopt en in welke steden/centra soms?**

	Meestal	Soms (1)	Soms (2)
1. dames- en herenkleding	.	.	.
2. schoenen en lederwaren	.	.	.
3. meubelen, gordijnen en woninginterieur	.	.	.
4. grotere elektr. Apparatuur, zoals tv, geluidsapparatuur	.	.	.
5. kleine elekt. huish. Apparatuur (koffiezetapp., etc.)	.	.	.
6. drogisterij/parfumerie-artikelen	.	.	.
7. gezelligheidswinkelen, zonder koopdoel	.	.	.

**4. Hoe gaat u meestal naar de binnenstad van Leiden?**

- Lopend  
 Per fiets  
 Per brommer  
 Met openbaar vervoer  
 Met de auto

**5. Kunt u de volgende aspecten van de binnenstad van Leiden beoordelen met een rapportcijfer?**

Sfeer	—
Horeca	—
Hoeveelheid winkels	—
Diversiteit aan winkels	—
Looproutes door het Centrum	—
Bereikbaarheid per auto	—
Parkeren	—

Wilt u nog iets toelichten wat u graag verbeterd wil zien? \_\_\_\_\_

**6. Welk winkelcentrum in Leiden buiten de binnenstad in Leiden bezoekt u het vaakst?**

- geen andere  
 \_\_\_\_\_

**7. Hoe gaat u meestal naar dit winkelcentrum?**

- Lopend  
 Per fiets  
 Per brommer  
 Met openbaar vervoer  
 Met de auto

**8. Kunt u de volgende aspecten van het winkelcentrum waar u ook wel eens boodschappen doet beoordelen met een rapportcijfer?**

Sfeer	—
Horeca	—
Hoeveelheid winkels	—
Diversiteit aan winkels	—
Looproutes door het winkelcentrum	—
Bereikbaarheid per auto	—
Parkeren	—

**BLOK: STADSBEZOEK**

De volgende vragen gaan over Leiden als historische stad.

**1. Heeft u in de afgelopen 12 maanden een of meer Leidse musea bezocht?**

- ja → **Welke?**  Rijksmuseum van Oudheden  
 nee  Rijksmuseum voor Volkenkunde  
 Naturalis  
 Museum Boerhaave  
 Het Koninklijk Penningkabinet  
 Hortus Botanicus  
 Stedelijk Museum De Lakenhal  
 Molenmuseum De Valk  
 anders, namelijk: \_\_\_\_\_

**2. Leiden is een historische stad. Loopt u wel eens rond in Leiden om van de historische kern te genieten?**

- ja → Wat vindt u met name aantrekkelijk? \_\_\_\_\_  
 nee

**3. De historische kern van Leiden wordt wel eens vergeleken met Haarlem, Delft en Dordrecht. Bent u wel eens in de binnenstad van deze steden geweest? Zo ja, welk rapportcijfer geeft u aan de historische kernen van deze steden? En wat voor cijfer geeft u aan de historische kern van Leiden?**

	Bekend met historische kern?	Rapportcijfer historische kern
a. Haarlem	<input type="checkbox"/> ja → <input type="checkbox"/> nee	.....
b. Delft	<input type="checkbox"/> ja → <input type="checkbox"/> nee	.....
c. Dordrecht	<input type="checkbox"/> ja → <input type="checkbox"/> nee	.....
d. Leiden	<input type="checkbox"/> ja → <input type="checkbox"/> nee	.....

**4. De volgende vraag gaat over het bezoek van horecagelegenheden in Leiden. Heeft u in de afgelopen 12 maanden in Leiden wel eens .....? Zo ja, hoe vaak?**

	Bezoek?	Bezoekfrequentie per jaar
a. wat gedronken op een terras	<input type="checkbox"/> ja → <input type="checkbox"/> nee	.....
b. wat gedronken in een café (binnen)	<input type="checkbox"/> ja → <input type="checkbox"/> nee	.....
c. geluncht/ broodje gegeten	<input type="checkbox"/> ja → <input type="checkbox"/> nee	.....
d. gegeten in restaurant	<input type="checkbox"/> ja → <input type="checkbox"/> nee	.....

**5. Met hoeveel volwassenen en hoeveel kinderen bezoekt u meestal de horeca? (incl. uzelf)**

\_\_\_\_\_ volwassenen \_\_\_\_\_ kinderen

6. In Leiden hebben vele bekende schilders gewoond. Kunt u een of meerdere namen noemen? spontaan)

- Rembrandt
- Jan Steen
- Lucas van Leyden
- Jan van Goyen
- Jan Lievens
- anders, namelijk: \_\_\_\_\_

*als niet genoemd bij vraag 6*

7. Eén van de bekendste schilders die in Leiden heeft gewoond is Rembrandt. Wist u dit?

- ja
- nee → vraag 9

8. Wist u dat de volgende feiten over Rembrandt:

- dat hij tot zijn 25<sup>ste</sup> in Leiden heeft gewoond en gewerkt? Ja/nee
- dat 2006 zijn vierhonderdste geboorte jaar is? Ja/nee

9. Weet u dat de gemeente Leiden in 2006 zijn geboortejaar het gehele jaar gaat vieren?

- ja
- nee

**BLOK: WARENMARKTEN**

**1. Bezoekt u wel eens een markt in Leiden?**

- ja → vraag 3  
 nee → **Waarom niet? (meerdere antwoorden mogelijk)**
- ik ga naar de supermarkt
  - te ver uit de buurt
  - slecht bereikbaar
  - openingstijden komen niet uit
  - geen geschikte producten
  - kwaliteit producten is te laag
  - te duur
  - ik voel me daar niet veilig
  - geen tijd
  - anders, nl \_\_\_\_\_

**2. Wat zou een markt voor u aantrekkelijk kunnen maken waardoor u er wel heen zou gaan?**

\_\_\_\_\_ → vraag 6

**3. Hoe vaak bezoekt u de volgende markten in Leiden?**

	<input type="checkbox"/> (bijna) elke week <input type="checkbox"/> 2-3 keer per maand <input type="checkbox"/> eens per maand <input type="checkbox"/> enkele keren per jaar →b <input type="checkbox"/> (vrijwel) nooit →b	b. Komt het door de afstand of om een andere reden dat u de markt nauwelijks bezoekt?
a. Centrummarkt op zaterdag		<input type="checkbox"/> afstand <input type="checkbox"/> andere reden, _____
b. Centrummarkt op woensdag		<input type="checkbox"/> afstand <input type="checkbox"/> andere reden, _____
c. Wijkmarkt in Merenwijk op vrijdag		<input type="checkbox"/> afstand <input type="checkbox"/> andere reden, _____
d. Wijkmarkt Stevenshof op donderdag		<input type="checkbox"/> afstand <input type="checkbox"/> andere reden, _____
e. Wijkmarkt op 5 Meiplein op dinsdag		<input type="checkbox"/> afstand <input type="checkbox"/> andere reden, _____

**4. Welke twee markten bezoekt u het vaakst (uit vraag 3)**

Markt 1: \_\_\_\_\_  
 Markt 2: \_\_\_\_\_

**4a. Hoe gaat u meestal naar deze markt(en)?**

	Markt a/b/c/d/e	Markt a/b/c/d/e
Fiets/brommer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Auto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lopend	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Openbaar vervoer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Anders, nl _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**4b. Welke producten koopt u meestal op deze markt/markten? (spontaan, meer antwoorden mogelijk)**

	Markt a/b/c/d/e	Markt a/b/c/d/e
vis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
groente / fruit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
kaas / zuivel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
brood / banket	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
buitenlandse voedingsmiddelen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
bloemen / planten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
kleding / stoffen /handwerkbenodigdheden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
schoenen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
diervoeding	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
boeken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
anders, nl	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**4c. Welke producten mist u op deze markt(en) of waarvan zou u meer willen zien? (spontaan, meer antwoorden mogelijk)**

	Markt a/b/c/d/e	Markt a/b/c/d/e
vis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
groente / fruit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
kaas / zuivel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
brood / banket	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
buitenlandse voedingsmiddelen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
bloemen / planten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
kleding / stoffen /handwerkbenodigdheden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
schoenen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
diervoeding	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
boeken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
anders, nl	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**4d. Kunt u de volgende aspecten voor de markt/beide markten beoordelen met een rapportcijfer?**

	Markt a/b/c/d/e	Markt a/b/c/d/e
... het aantal kraampjes	—	—
... variatie in soorten kraampjes	—	—
... de prijzen van de producten	—	—
... de kwaliteit van de producten	—	—
... de gezelligheid	—	—
... de service / bediening	—	—
... de openingstijden	—	—
... de veiligheid	—	—
... de bereikbaarheid van de kramen	—	—
... terrassen bij de markt (alleen centrummarkt)	—	—
... de netheid / hygiene	—	—
... stallingmogelijkheden voor fietsen & brommers	—	—
... parkeergelegenheid voor auto's	—	—

**5. Wilt u nog een aspect toelichten?**

---

**6. De gemeente inventariseert of er onder de Leidenaren behoefte is aan andere/nieuwe markten, dit kunnen ook markten zijn die zich richten op bepaalde producten. Zou u het op prijs stellen als er een markt in Leiden bij komt, en zo ja, aan wat voor soort markt denkt u?**

- ja, nl. \_\_\_\_\_
- nee

## BLOK: LEIDEN RUIMT OP

De volgende vraag gaat over Leiden ruimt op! Onder de noemer "Leiden ruimt op!" wordt de stad gedurende drie jaar extra schoongemaakt en opgeruimd. Zo zijn er bijv. meer prullenbakken geplaatst, wordt er vaker geveegd en geleegd in de binnenstad, wordt er vaker drijfvuil uit de grachten gevist en wordt de illegale dumping van grof afval bij wijkcontainers aangepakt. Doelstelling is om zorg te dragen voor 25% minder vervuiling bij wijkcontainers, kortom een schonere binnenstad.

**1. Om deze resultaten te behouden en zo mogelijk nog verder te verbeteren, willen wij graag weten wat u zou stimuleren om een bijdrage te leveren aan het verminderen van huishoudelijk en grof afval. Kunt u voor elk idee aangeven of u denkt dat het helpt?**

- |   |                     |
|---|---------------------|
| a. meer toezicht op de regels                                     | ja/nee              |
| b. meer informatie over de regels                                 | ja/nee              |
| c. financiële prikkels (positief (beloning) of negatief (boetes)) | ja/nee              |
| d. meer voorzieningen (welke ?)                                   | ja, welke _____/nee |
| e. meer sociale controle door buurtbewoners                       | ja/nee              |
| f. Heeft u zelf nog een idee wat zou kunnen helpen?               | ja, nl _____/nee    |

**2. Welk van deze ideeën spreekt u het meest aan? \_\_\_\_\_**

*Vraag 3+4 in deelvragenlijst 2*

**3. Om deze resultaten te behouden en zo mogelijk nog verder te verbeteren, willen we graag weten wat u zou stimuleren om een bijdrage te leveren aan het verminderen van zwerfafval. Kunt u voor elk idee aangeven of u denkt dat het helpt?**

- |   |                     |
|---|---------------------|
| a. meer toezicht op de regels                                     | ja/nee              |
| b. meer informatie over de regels                                 | ja/nee              |
| c. financiële prikkels (positief (beloning) of negatief (boetes)) | ja/nee              |
| d. meer voorzieningen (welke ?)                                   | ja, welke _____/nee |
| e. meer sociale controle door buurtbewoners                       | ja/nee              |
| f. Heeft u zelf nog een idee wat zou kunnen helpen?               | ja, nl _____/nee    |

**4. Welk van deze ideeën spreekt u het meest aan? \_\_\_\_\_**

**BLOK: ILLUMINATIE**

1. De gemeente Leiden kent twee soorten verlichting: straatverlichting en de aanlichting van gebouwen, zoals kerken, bruggen en monumenten. We hebben het hier specifiek over het AANLICHTEN van gebouwen, bruggen e.d. Wist u dat er in Leiden gebouwen etc. aangelicht worden?

Ja → Kent u gebouwen, kerken, bruggen of monumenten in Leiden die 's avonds aangelicht worden bij naam?

Ja → a. \_\_\_\_\_

b. \_\_\_\_\_

c. \_\_\_\_\_

Nee

Nee

2. Vindt u dat dit aanlichten van gebouwen bijdraagt aan ...

- een prettige sfeer in Leiden ja/nee

- grotere veiligheid in Leiden ja/nee

2b. Vindt u dat het aanlichten nog andere effecten heeft? \_\_\_\_\_

3. Vindt u het positief dat de gemeente Leiden streeft naar verdere uitbreiding van het aanlichten van gebouwen, monumenten, kerken of straten of bruggen?

Ja → Kunt u ook voorbeelden van locaties noemen die u graag met aanlichting verlicht zou willen zien?

a. \_\_\_\_\_

b. \_\_\_\_\_

c. \_\_\_\_\_

nee → Waarom niet? \_\_\_\_\_



## BLOK: INSPRAAKCOMMISSIE

1. In Leiden bestaat een inspraakcommissie. Dit is een commissie waar burgers een klacht kunnen indienen over een gevoerde inspraakprocedure. Wist u van het bestaan van de inspraakcommissie?

Ja → Heeft u de afgelopen 12 maanden deelgenomen aan een inspraakprocedure?  
 Ja → Wat voor onderwerp betrof dit? \_\_\_\_\_

Bent u over het algemeen tevreden of ontevreden over de het proces van inspraak?

- Tevreden  
 Ontevreden

Kunt u dit antwoord toelichten: \_\_\_\_\_

Wilt u rapportcijfers geven voor drie aspecten aangaande het gehele proces rond de inspraak:

- a) informatievoorziening over de procedure \_\_\_\_\_  
b) contact met de gemeente \_\_\_\_\_  
c) verwerking van uw reactie in het verslag \_\_\_\_\_

Nee → Heeft er wel eens een situatie gespeeld dat u er over nagedacht heeft?

ja → Wat voor onderwerp betrof dit? \_\_\_\_\_

Waarom heeft u niet deelgenomen aan een inspraakcommissie?

- kost te veel tijd  
 lukte niet op tijd  
 weinig vertrouwen in  
 andere reden, nl. \_\_\_\_\_

nee

nee

2. De inspraakcommissie is een instrument om de inspraak voor de burgers in Leiden zo goed mogelijk te organiseren. Bent u tevreden met het totaal aan inspraakmogelijkheden die door de gemeente worden geboden?

ja  
 nee → Wat mist u? \_\_\_\_\_  
 weet niet

## BLOK: HANDICAP EN/OF CHRONISCHE ZIEKTE

1. Heeft u of iemand in uw huishouden een handicap of een chronische aandoening? Hiermee bedoelen we een blijvende handicap en geen tijdelijke, zoals een gebroken arm of been (spontaan, niet helpen, meerdere antwoorden mogelijk)?

- Ja, ikzelf  
 Ja, andere volwassene in het huishouden  
 Ja, kind in huishouden  
 Ja, meerdere personen in huishouden, nl.: zelf/andere volwassenen: \_\_\_x/ kinderen: \_\_\_x  
 Nee → volgende blok

2. Welke aandoening?

Persoon 1:

- motorische lichamelijke beperking  
 een auditieve beperking (slechthorend)  
 een visuele beperking (blind, slechthorend)  
 een verstandelijke beperking  
 een chronische aandoening (CARA, hart- en vaatziekten, artrose, diabetes, reuma, rug, etc.)  
 anders \_\_\_\_\_

Persoon 2:

- motorische lichamelijke beperking  
 een auditieve beperking (slechthorend)  
 een visuele beperking (blind, slechthorend)  
 een verstandelijke beperking  
 een chronische aandoening (CARA, hart- en vaatziekten, artrose, diabetes, reuma, rug, etc.)  
 anders \_\_\_\_\_

3. Ik noem u enkele belemmeringen die mensen kunnen ondervinden van hun handicap/ chronische ziekte. Kunt u aangeven of dat voor u/uw huisgenoot/huisgenoten met een handicap ook geldt?

- a. belemmeringen in de woning ja/nee  
b. belemmeringen en obstakels op straat / de openbare ruimte ja/nee  
c. toegankelijkheid van winkels, scholen en andere gebouwen ja/nee  
d. hindernissen bij vervoer ja/nee  
e. belemmeringen bij het parkeren ja/nee  
f. andere problemen ja, nl. \_\_\_\_\_/nee

4. Kunt u de twee belemmeringen noemen waarvan u/de persoon in kwestie het meeste last heeft en deze in eigen woorden toelichten?

Letter: \_\_\_\_ nl. \_\_\_\_\_

Letter: \_\_\_\_ nl. \_\_\_\_\_

5. Maakt u (uw huisgenoot) in verband met uw handicap reeds gebruik van voorzieningen, en zo ja, welke?

- voorzieningen in de woning (zoals traplift, tillift, instapdouche)  
 hulpmiddelen (zoals rollator, rolstoel, scootmobiel, hooglaagbed)  
 bijzondere dienstverlening (zoals Tafeltje Dek Je, thuiszorg, verzorging, verpleegkundige hulp)  
 vervoersvoorzieningen (OV Taxi)  
 nee

**BLOK: ONZE BUURT AAN ZET (Binnenstad-Noord en Slaaghwijk)**

1. In de Slaaghwijk en in Binnenstad Noord wordt in de periode 2002-2004 samengewerkt tussen buurtbewoners en de gemeente om de buurt schoner en veiliger te maken. Heeft u hier op een of andere wijze van gehoord?

- ja → a. Hoe heeft u ervan gehoord?  
 wijkvereniging  
 wijkkrant  
 via buren/buurtbewoners  
 anders, nl \_\_\_\_\_

- b. Kunt u een voorbeeld geven van een voorstel/ project of maatregel die uit deze samenwerking is voortgevloeid? (Niet helpen, meerdere antw. mogelijk)

- Sportkooi  
 Speeltoestellen  
 Gezinscentrum, moeder en kindcentrum (voor allochtone vrouwen die meer "naar buiten" zouden kunnen/moeten?)  
 Tam tam festival  
 Aanpassingen groen om veiligheid te vergroten; snoeien en meer open maken  
 Buurtserviceteam; groep mensen die als baan hebben buurtbewoners aan te spreken op eigen verantwoordelijkheid bv. hondenpoep, vuil op straat  
 Huisbezoekproject; inventariseren problemen achter voordeur; schulden; huisgeweld  
 Nee

- c. Wist u dat u zelf ook plan/ idee kon indienen? Zo ja, heeft u het wel eens gedaan?

- ja wel eens gedaan, nl \_\_\_\_\_ → vraag 2  
 wel bekend, geen plan/idee ingediend → vraag 1d  
 nee → vraag 1d

- d. Bent u of zou u er op een andere wijze bij betrokken willen worden?

- ja  
 nee

- nee → Nu u dit weet, zou u zelf bij zo'n samenwerkingsverband wel een plan of idee willen indienen?

- ja, nl \_\_\_\_\_

- nee → Zou u er op een andere wijze bij betrokken willen worden?

- ja  
 nee

2. Staat u positief, neutraal of negatief ten opzichte van zulke samenwerkingsprojecten tussen bewoners en gemeente?

- positief  
 neutraal  
 negatief

3. Wilt u nog iets toevoegen aan dit onderwerp?
- 

**BLOK: OVERLAST DRUGS- EN ALCOHOLVERSLAAFDEN / DAK- EN THUISLOZEN**

1. Ervaart u in uw wijk overlast van alcohol- en drugsverslaafden of dak- en thuislozen? U kunt antwoorden met helemaal niet, een beetje, behoorlijk wat, ernstig of zeer ernstig.

- ja, zeer ernstig  
 ja, ernstig  
 ja, behoorlijk wat  
 ja, een beetje  
 nee, helemaal niet